Commission des lésions professionnelles

rapport annuel de gestion 2002-2003

Québec

quelques chiffres

EFFECTIF AUTORISÉ	442
BUDGET ANNUEL	48,4 MILLIONS DE DOLLARS
DOSSIERS OUVERTS (CONTESTATIONS REÇUES)	20 583
DOSSIERS FERMÉS	22 222
• DÉCISIONS	8 169
• ACCORDS EN CONCILIATION (ARTICLE 429.46 LATMP)	3 242
• DÉSISTEMENTS À LA SUITE D'UNE ACTIVITÉ DE CONCILIATION	7 648
• DÉSISTEMENTS NATURELS	2 974
• FERMETURES ADMINISTRATIVES	189

DÉLAI MOYEN ENTRE LA RÉCEPTION DE LA CONTESTATION ET LA DÉCISION SUR LE FOND

• TOUS LES RECOURS (URGENTS, PRIORITAIRES ET RÉGULIERS)	
• SANS LES REMISES	6,9 MOIS
• AVEC LES REMISES	11,4 MOIS

REMISES ACCORDÉES	9 717

104-01712/

Commission
des lésions
professionnelles

rapport annuel de gestion 2002·2003

Note :
Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

ISBN : 2-550-41205-2
Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2003
Bibliothèque nationale du Canada, 2003

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter, pour dépôt, le *Rapport annuel de gestion de la Commission des lésions professionnelles* pour l'exercice financier 2002-2003.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du plan stratégique. Il a été préparé en vertu de la *Loi sur l'administration publique* et selon les dispositions de l'article 381 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., chapitre A-3.001).

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre du Travail,

Michel Després

Québec, octobre 2003.

Monsieur Michel Després
Ministre du Travail
200, chemin Ste-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion de la Commission des lésions professionnelles* (CLP) pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2003.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par la CLP à l'égard des objectifs de son plan stratégique. Il contient aussi de nombreux renseignements d'intérêt public et présente les états financiers vérifiés.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

Micheline Bélanger

Québec, octobre 2003.

la table des **matières**

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES 9

LE MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE 10

LA COMMISSION DES LÉSIONS PROFESSIONNELLES 12

La fonction, la mission, les valeurs 13
La fonction 13
La mission 13
Les valeurs 13
Le fondement juridique 14
Les assises juridiques de la CLP 14
La compétence et les domaines d'intervention 15
L'organisation administrative 16
La structure organisationnelle 16
L'organigramme 17
Les mandats 18
Les ressources 20

LES RÉSULTATS EN REGARD DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES 24

AXE D'INTERVENTION 1 : LE SERVICE À LA CLIENTÈLE 26
VOLET 1.1 : La qualité des services 26
• Développer des services adaptés aux besoins de ses divers clients 26
VOLET 1.2 : Les décisions sur le fond 31
• Accroître la qualité et la cohérence des décisions tout en préservant l'indépendance décisionnelle des commissaires 31
• Rendre les décisions dans un délai moyen maximal de six mois après la réception de la contestation, tout en visant le respect du délai de trois mois fixé par la loi pour les dossiers prioritaires 35
VOLET 1.3 : La conciliation 40
• Assurer et maintenir l'accessibilité et la qualité des services de conciliation, mesure offerte comme mode alternatif de règlement des litiges 40
AXE D'INTERVENTION 2 : LES RESSOURCES HUMAINES 43
VOLET 2.1 : L'appartenance à l'organisation 43
• Renforcer l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'organisation 43
VOLET 2.2 : Le développement des ressources humaines 44
• Favoriser le développement et l'utilisation des compétences de chacun au sein de l'organisation 44

VOLET 2.3 : La santé des personnes ____ 46
- Mettre en place des conditions favorisant la santé des personnes au travail ____ 46

AXE D'INTERVENTION 3 : LE FONCTIONNEMENT DU TRIBUNAL ____ 48
VOLET 3.1 : Les vice-présidences ____ 48
- Assurer l'uniformité des services offerts à la clientèle à travers le Québec ____ 48

VOLET 3.2 : Les directions de soutien ____ 50
- Offrir des services aux gestionnaires et au personnel afin de répondre à leurs besoins et à ceux de l'organisation ____ 50

L'APPLICATION DES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES ____ 52
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ____ 53
Les codes de déontologie ____ 55
L'accès à l'égalité dans l'embauche ____ 56
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration ____ 57
La diffusion des décisions de la CLP ____ 58
Le suivi aux rapports du Vérificateur général du Québec ____ 60

LES STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES ____ 63

LES ÉTATS FINANCIERS ____ 75
Rapport de la direction ____ 76
Rapport du vérificateur ____ 78

LES ANNEXES ____ 87
ANNEXE 1
Déclaration de services aux citoyens ____ 88
ANNEXE 2
Liste des décrets adoptés en 2002-2003 qui découlent de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) ____ 93
ANNEXE 3
Code de déontologie des assesseurs et des conciliateurs ____ 94
ANNEXE 4
Coordonnées des bureaux de la CLP dans toutes les régions du Québec ____ 97

La liste des tableaux

Tableaux reliés aux objectifs stratégiques

Tableau 1 : Évaluation des services 27
Tableau 2 : Plaintes traitées 28
Tableau 3 : Recours en révision et à la Cour supérieure 31
Tableau 4 : Décisions corrigées 32
Tableau 5 : Délai moyen – réception/décision (tous les dossiers) 35
Tableau 6 : Délai moyen, sans remises, selon les étapes 36
Tableau 7 : Délai par région 36
Tableau 8 : Délai moyen réception/décision selon le type de dossier 37
Tableau 9 : Nombre de dossiers ouverts et fermés 37
Tableau 10 : Remises d'audience 38
Tableau 11 : Remises d'audience par région 39
Tableau 12 : Dossiers fermés par la conciliation 40
Tableau 13 : Délai en conciliation 41

Autres tableaux

Répartition de l'effectif de la CLP 20
Répartition de l'effectif affecté au service à la clientèle 20
Répartition des dépenses 21
Dépenses directes en technologie de l'information 23
Présence des communautés culturelles, des autochtones et des anglophones – CLP/Fonction publique en 2002 56
Présence des personnes handicapées – CLP/Fonction publique en 2002 56
Présence des femmes – Situation de la CLP en 2002 56
Présence des femmes occupant un emploi régulier de cadre – CLP/Fonction publique en 2002 56
Embauche de personnel des groupes cibles 56

la déclaration de **fiabilité** des **données**

Les informations contenues dans ce rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude de l'information présentée et sur la fiabilité des contrôles effectués.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les valeurs, les mandats et les axes d'intervention de la Commission des lésions professionnelles. Il fait état des objectifs et des indicateurs retenus et il présente des données exactes et fiables quant aux résultats atteints.

Les membres du comité de direction ont également approuvé ce rapport de gestion. Nous avons toutes les raisons de croire que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

La présidente,

Micheline Bélanger

Micheline Bélanger

Québec, octobre 2003

le message de la présidente

C'est avec plaisir que je dépose ce rapport annuel de gestion. D'une part, à titre de nouvelle présidente de la CLP, puisque j'ai été nommée en novembre 2002, et d'autre part, parce que l'année 2002-2003 marque une étape importante pour la CLP puisqu'elle vient de clore son cinquième exercice financier.

Pour nous tous, qui faisons partie du personnel, tout comme pour les membres issus des associations, qui se sont joints à nous pour souligner l'événement, cet anniversaire était l'occasion de se rappeler quelques faits marquants des dernières années dont, notamment, l'instauration du paritarisme, la régionalisation et l'ouverture de 18 nouveaux bureaux ainsi que la réduction significative du délai de décision. Dans l'ensemble, nous traçons un bilan très positif des années écoulées depuis la création de la CLP et je veux profiter de l'occasion pour remercier de nouveau notre personnel ainsi que les membres issus des associations puisqu'ils y ont tous contribué.

Au cours de ces cinq années, nous avons constamment travaillé à l'amélioration de nos services à la clientèle. C'est ainsi qu'en nous appuyant sur les objectifs de la réforme de la justice administrative, nous avons tout mis en œuvre afin d'accroître l'accessibilité, de réduire les délais de traitement, d'améliorer la qualité et la cohérence de nos décisions, de simplifier les démarches pour les travailleurs et les employeurs qui s'adressent à nous, notamment en privilégiant la conciliation comme mode de règlement à l'amiable.

Nous avons poursuivi sur la même voie en 2002-2003, année qui a été marquée entre autres par la diffusion de notre *Déclaration de services aux citoyens*. Bien que la CLP ne soit pas assujettie à la *Loi sur l'administration publique* et n'avait pas l'obligation de produire une telle déclaration, nous voulions que les travailleurs et les employeurs sachent à quoi ils sont en droit de s'attendre lorsqu'ils s'adressent à nous. Le suivi de cette déclaration de services est ainsi devenu un dossier prioritaire et chaque région a pris les mesures nécessaires afin de donner suite aux engagements que nous avons fait connaître. C'est d'ailleurs ce que nous pourrons mesurer lorsque nous connaîtrons les résultats du sondage qui a été mené au printemps 2003 auprès de notre clientèle.

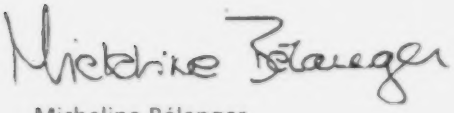
Parmi les autres activités qui ont marqué l'année 2002-2003, le sondage sur la mobilisation du personnel est certes l'une des plus significatives en ce qui touche la vie interne à la CLP. Depuis 1998, nous avons toujours retrouvé dans notre planification annuelle un objectif qui consistait à renforcer l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'organisation. Les résultats du sondage nous donnent une idée beaucoup plus précise des aspects sur lesquels nous devons travailler pour y arriver et nous nous en sommes grandement inspirés dans l'élaboration de notre plan de travail pour 2003-2004.

Ce plan de travail comprend un autre dossier prioritaire. Il s'agit de l'amélioration de la mise au rôle, un sujet qui fait souvent l'objet de discussions à l'interne et lors de nos rencontres avec les

représentants de notre clientèle. Notre objectif consiste à accroître l'efficacité du tribunal en réduisant le nombre d'audiences qui sont annulées à la dernière minute et, conséquemment, le travail effectué inutilement. C'est le cas lorsque le personnel de soutien doit répéter les mêmes tâches pour un même dossier, et lorsque les commissaires, les assesseurs et les membres issus des associations se préparent pour des audiences qui n'ont pas lieu en raison de remises ou de règlements en conciliation.

Avant de changer quoi que ce soit à nos façons de faire, nous voulons d'abord évaluer ce qui peut être efficace. C'est pourquoi nous avons demandé à tous nos commissaires coordonnateurs de voir ce qui pouvait être fait dans leur région afin d'atteindre notre objectif. Nous partagerons régulièrement nos expériences et, en février 2004, nous analyserons les résultats obtenus.

Dans cette démarche, les représentants de notre clientèle seront sans doute très sollicités. Je fais donc appel à leur collaboration pour nous aider à atteindre les résultats recherchés. Je veux également remercier celles et ceux qui nous ont déjà transmis leurs commentaires et suggestions à ce sujet. Cela nous est très utile pour orienter nos actions et pour améliorer nos services en fonction des besoins de notre clientèle.



Micheline Bélanger

la fonction
la **mission,** les **valeurs**

La fonction

Le législateur a confié à la Commission des lésions professionnelles (CLP) la fonction d'entendre et de disposer des contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) à la suite d'une révision administrative.

La mission

Notre mission tient compte des objectifs et de l'esprit de la loi qui a créé la CLP. Elle consiste à :

- Offrir à notre clientèle, les travailleurs et les employeurs, la possibilité de faire valoir ses droits en matière de santé et de sécurité du travail devant une instance paritaire, indépendante et accessible; et aussi, à

- Entendre nos clients, concilier leurs intérêts et, le cas échéant, décider de leurs recours avec diligence, dans le respect des droits fondamentaux.

Les valeurs

Pour actualiser sa mission, la CLP privilégie trois valeurs.

La première, et également la plus importante, c'est la **primauté des clients**. Ils sont au cœur de toutes les actions et de toutes les décisions. De l'accueil jusqu'à la décision finale, l'objectif de l'ensemble du personnel est de leur donner les meilleurs services.

La deuxième valeur, c'est le **respect** de la CLP envers ses clients, leurs représentants et son personnel. En retour, la CLP s'attend au même respect de la part de sa clientèle.

Et enfin, la troisième valeur, c'est la **responsabilité partagée** puisque le comité de direction privilégie le travail d'équipe et l'imputabilité. Toutefois, pour atteindre ses objectifs, l'organisation compte également sur la collaboration de sa clientèle et de ses partenaires.

le fondement juridique

Les assises juridiques de la CLP

Les responsabilités de la Commission des lésions professionnelles (CLP) découlent de trois lois.

- ***La Loi instituant la Commission des lésions professionnelles et modifiant diverses dispositions législatives (LICLP)***

Cette loi a créé la CLP le 1er avril 1998, en remplacement de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, et elle a aboli les Bureaux de révision. Elle a, de plus, introduit le paritarisme au sein du tribunal. C'est ainsi que dans la Division de la prévention et de l'indemnisation des lésions professionnelles, un membre issu des associations syndicales et un membre issu des associations d'employeurs siègent auprès d'un commissaire et le conseillent. Ils peuvent poser des questions lors de l'audition et ils expriment leur avis au commissaire qui, toutefois, rend seul la décision.

- ***La Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)***

Adoptée en 1979, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) a créé la CSST. Axée sur la prévention, cette loi prévoit diverses mesures qui visent à assurer la santé et la sécurité au travail. Elle énonce également les obligations de l'employeur à l'égard de la santé et de la sécurité des travailleurs.

- ***La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)***

Cette loi, entrée en vigueur le 19 août 1985, avait créé la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles. Elle a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les bénéficiaires.

Il y a lieu de noter qu'en vertu de l'article 429.21 LATMP, la Commission des lésions professionnelles a édicté des *Règles de preuve, de procédure et de pratique*. Ces règles s'appliquent aux recours sur lesquels la Commission des lésions professionnelles doit statuer. Elles visent le traitement simple, souple et rapide des demandes soumises, notamment par la collaboration des parties et des représentants et par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications, dans le respect des règles de justice naturelle et de l'égalité des parties.

L'annexe 2 présente la liste des décrets 2002-2003 qui découlent de la LATMP.

La compétence et les domaines d'intervention

La CLP a compétence exclusive pour décider des recours formés à l'encontre des décisions rendues par la CSST. Elle reçoit les contestations des travailleurs et des employeurs insatisfaits d'une décision rendue par la CSST et elle tente de régler leur désaccord par la voie de la conciliation. Si ce n'est pas possible, elle les convoque à une audience avant de rendre une décision, à moins que les parties ne désirent obtenir une décision sur dossier, sans audience.

La Commission des lésions professionnelles comporte deux divisions :

- la Division du financement, où le commissaire siège seul;
- la Division de la prévention et de l'indemnisation des lésions professionnelles où deux membres, l'un issu des associations d'employeurs et l'autre des associations syndicales, siègent auprès du commissaire et ont pour fonction de le conseiller.

Dans les deux divisions, le commissaire peut aussi être assisté par un assesseur, c'est-à-dire un expert-conseil – médecin, ingénieur, actuaire ou autre – qui a pour fonction de le conseiller sur toute question de nature médicale, professionnelle ou technique.

La Commission des lésions professionnelles a compétence pour entendre les contestations des travailleurs et des employeurs dans les domaines reliés à la santé et à la sécurité du travail, notamment :

- l'existence d'une lésion professionnelle,
- l'évaluation médicale,
- le droit aux indemnités,
- l'assistance médicale,
- la réadaptation,
- le financement,
- le droit au retour au travail,
- le droit de refus,
- le droit au retrait préventif,
- la prévention,
- l'inspection dans les établissements,
- les mesures disciplinaires ou autres sanctions dont un travailleur peut faire l'objet à la suite de l'exercice d'un droit prévu par la LATMP ou la LSST.

Par ailleurs, comme prévu à l'article 381 de la LATMP, la CLP peut faire des recommandations sur les lois, les règlements, les politiques, les programmes et les pratiques administratives qui relèvent de sa compétence.

l'organisation **administrative**

La structure organisationnelle

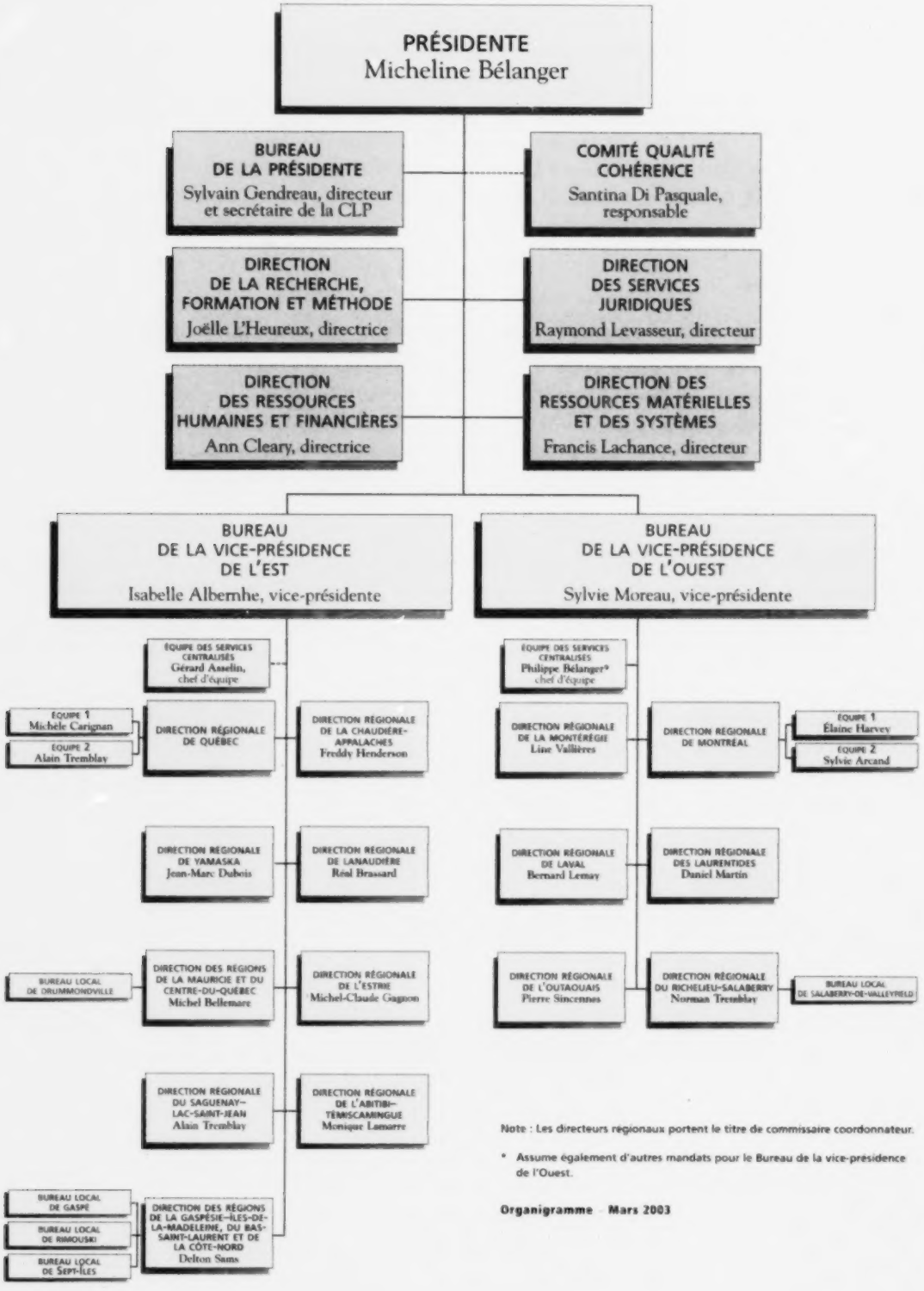
La structure organisationnelle de la CLP est axée sur les opérations et le service à la clientèle. Ainsi :

- les deux vice-présidences ont la responsabilité du traitement des dossiers, du début à la fin du processus;
- les opérations sont décentralisées dans 15 directions régionales et 5 bureaux locaux, ce qui favorise l'accessibilité pour la clientèle;
- ces opérations sont assumées par des équipes multidisciplinaires composées de commissaires, d'assesseurs, de conciliateurs et d'employés de soutien technique et administratif;
- le Bureau de la présidente et quatre directions sont en soutien à toutes les activités du tribunal. Il s'agit de :
  - la Direction des services juridiques,
  - la Direction de la recherche, formation et méthode,
  - la Direction des ressources humaines et financières,
  - la Direction des ressources matérielles et des systèmes.

Finalement, la mise en place d'un comité qualité cohérence permanent démontre l'importance que la direction accorde à la qualité et à la cohérence des décisions du tribunal.

L'organigramme de la CLP est reproduit à la page suivante.

L'organigramme



Note : Les directeurs régionaux portent le titre de commissaire coordonnateur.

* Assume également d'autres mandats pour le Bureau de la vice-présidence de l'Ouest.

Organigramme – Mars 2003

L'organigramme

Les mandats

Mandats communs

Les directions de soutien et les vice-présidences ont des mandats communs qui consistent à :

- déterminer et mettre en œuvre les orientations et les objectifs de la CLP;
- élaborer des politiques propres à leur sphère d'activité et supporter leur implantation;
- contribuer à la réalisation du plan annuel devant être déposé au ministre du Travail, conformément à l'article 427 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

Mandats spécifiques

Les vice-présidences de l'Est et de l'Ouest

Assumer la responsabilité du fonctionnement opérationnel de la CLP, la gestion des directions régionales et des bureaux locaux ainsi que le fonctionnement en équipe intégrée.

Le bureau de la présidente

Conseiller la présidente, élaborer, coordonner et assurer le suivi de la planification stratégique et opérationnelle, assurer les liens avec les membres issus des associations et coordonner l'ensemble des activités de communication. Assumer la responsabilité de la gestion documentaire et du Secrétariat de la CLP.

La Direction de la recherche, formation et méthode

Conseiller et supporter sa clientèle – les commissaires, les assesseurs et les conciliateurs – en ce qui concerne le développement des compétences – connaissances, habiletés et attitudes – liées à la mission de la CLP ainsi que l'atteinte d'un niveau élevé de qualité et de cohérence. Assurer également l'accessibilité à la jurisprudence de la CLP et suggérer à la direction des orientations en matière de conciliation.

La Direction des services juridiques

Conseiller la direction sur toute matière d'intérêt juridique et représenter la CLP devant les tribunaux supérieurs. Assumer la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

La Direction des ressources humaines et financières

Conseiller et supporter les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières et offrir différents services spécialisés aux employés.

La Direction des ressources matérielles et des systèmes

Planifier, organiser et rendre disponibles les ressources matérielles et informationnelles aux clientèles interne et externe.

Le schéma des mandats de chacune de ces unités se trouve à la page suivante.

MANDATS COMMUNS ET SPÉCIFIQUES

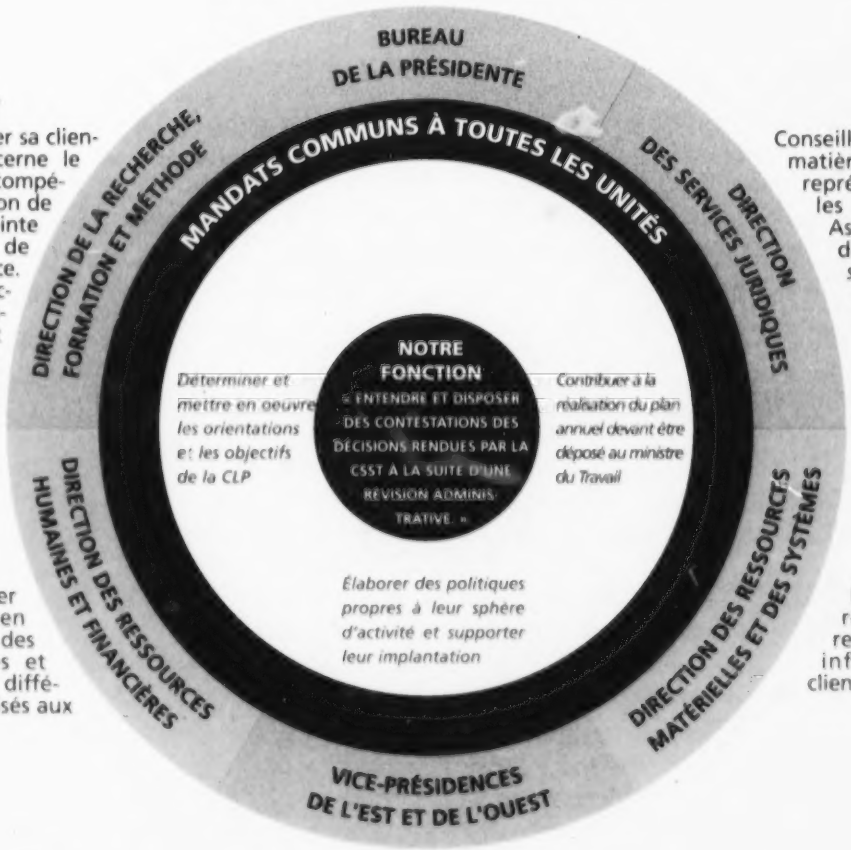
NOTRE MISSION

« Offrir à notre clientèle, les travailleurs et les employeurs, la possibilité de faire valoir ses droits en matière de santé et de sécurité du travail devant une instance paritaire, indépendante et accessible. La CLP verra à entendre ses clients, à concilier leurs intérêts et, le cas échéant, à décider de leurs recours avec diligence, dans le respect des droits fondamentaux. »

Tous ces mandats s'appuient sur NOS VALEURS :
La primauté du client, le respect et la responsabilité partagée.

MANDAT

Conseiller la présidente, élaborer, coordonner et assurer le suivi de la planification stratégique et opérationnelle, assurer les liens avec les membres issus des associations et coordonner l'ensemble des activités de communication. Assumer la responsabilité de la gestion documentaire et du Secrétariat de la CLP.



MANDAT

Conseiller et supporter sa clientèle en ce qui concerne le développement des compétences liées à la mission de la CLP ainsi que l'atteinte d'un niveau élevé de qualité et de cohérence. Assurer également l'accessibilité à la jurisprudence de la CLP et suggérer à la direction des orientations en matière de conciliation.

MANDAT

Conseiller la direction sur toute matière d'intérêt juridique et représenter la CLP devant les tribunaux supérieurs. Assumer la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.*

MANDAT

Conseiller et supporter les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières et offrir différents services spécialisés aux employés.

MANDAT

Planifier, organiser et rendre disponibles les ressources matérielles et informationnelles aux clientèles interne et externe.

MANDAT

Assumer la responsabilité du fonctionnement opérationnel de la CLP, la gestion des directions régionales et des bureaux locaux ainsi que le fonctionnement en équipe intégrée.

MANDATS COMMUNS ET SPÉCIFIQUES

NOTRE MISSION

« Offrir à notre clientèle, les travailleurs et les employeurs, la possibilité de faire valoir ses droits en matière de santé et de sécurité du travail devant une instance paritaire, indépendante et accessible. La CLP verra à entendre ses clients, à concilier leurs intérêts et, le cas échéant, à décider de leurs recours avec diligence, dans le respect des droits fondamentaux. »

Tous ces mandats s'appuient sur NOS VALEURS :
La primauté du client, le respect et la responsabilité partagée.

MANDAT

Conseiller la présidente, élaborer, coordonner et assurer le suivi de la planification stratégique et opérationnelle, assurer les liens avec les membres issus des associations et coordonner l'ensemble des activités de communication. Assumer la responsabilité de la gestion documentaire et du Secrétariat de la CLP.

BUREAU DE LA PRÉSIDENTE

MANDAT

Conseiller et supporter sa clientèle en ce qui concerne le développement des compétences liées à la mission de la CLP ainsi que l'atteinte d'un niveau élevé de qualité et de cohérence. Assurer également l'accessibilité à la jurisprudence de la CLP et suggérer à la direction des orientations en matière de conciliation.

DIRECTION DE LA RECHERCHE, FORMATION ET MÉTHODE

DIRECTION DES SERVICES JURIDIQUES

MANDAT

Conseiller la direction sur toute matière d'intérêt juridique et représenter la CLP devant les tribunaux supérieurs. Assumer la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

MANDAT

Conseiller et supporter les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières et offrir différents services spécialisés aux employés.

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

DIRECTION DES RESSOURCES MATÉRIELLES ET DES SYSTÈMES

MANDAT

Planifier, organiser et rendre disponibles les ressources matérielles et informationnelles aux clientèles interne et externe.

VICE-PRÉSIDENCES DE L'EST ET DE L'OUEST

MANDAT

Assumer la responsabilité du fonctionnement opérationnel de la CLP, la gestion des directions régionales et des bureaux locaux ainsi que le fonctionnement en équipe intégrée.

Les ressources

Les ressources humaines

L'effectif en 2002-2003 est le même qu'en 2001-2002, soit 442 postes (441 équivalents temps complet et 1 poste occasionnel). Voici sa répartition.

Membres[1] et dirigeants de l'organisme	116
Personnel d'encadrement	9
Professionnels[2]	114
Personnel de bureau	202
Poste occasionnel	1
Total	**442**

[1] Les membres sont les commissaires de la CLP, incluant la présidente et les deux vice-présidentes. Ils représentent 26 % de l'effectif régulier. Ils sont nommés par le gouvernement, après consultation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'oeuvre (LATMP, section IV, article 385).

[2] La catégorie des professionnels comprend : 53 conciliateurs, 25 médecins, 16 avocats et 20 autres professionnels en gestion des ressources humaines, communications, informatique, etc.

Comme on le voit dans le tableau suivant, 81 % de l'effectif se retrouve dans les deux vice-présidences. Ce personnel est affecté au service direct à la clientèle.

Répartition de l'effectif affecté au service à la clientèle	Nombre d'employés	% de l'effectif global
Bureaux des vice-présidences	14	3,2 %
Abitibi-Témiscamingue	8	1,8 %
Chaudière-Appalaches	20	4,5 %
Estrie	12	2,7 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	14	3,2 %
Lanaudière	22	5,0 %
Laurentides	21	4,8 %
Laval	15	3,4 %
Mauricie et Centre-du-Québec	21	4,8 %
Montérégie	20	4,5 %
Montréal	79	17,9 %
Outaouais	8	1,8 %
Québec	31	7,0 %
Richelieu-Salaberry	20	4,5 %
Saguenay–Lac-St-Jean	8	1,8 %
Yamaska	13	2,9 %
Équipes des services centralisés (préparation et numérisation des dossiers)	32	7,2 %
Total	**358**	**81 %**

Les ressources financières

La CLP est un organisme extrabudgétaire et son fonds de fonctionnement est constitué des sommes versées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) – à partir des cotisations annuelles versées par les employeurs – au montant et selon les modalités que détermine le gouvernement. Le budget ainsi alloué est passé de 48,2 millions de dollars en 2001-2002 à 48,4 millions de dollars en 2002-2003.

Les états financiers détaillés se trouvent en page 75 de ce rapport. Voici, globalement, la répartition des dépenses au cours des exercices financiers 2001-2002 et 2002-2003.

Répartition des dépenses	2001·2002 $		2002·2003 $
Masse salariale[1]	29 479 312 [3]		32 866 891
Autres frais de fonctionnement (excluant les amortissements des immobilisations et pertes sur disposition d'immobilisations)	5 747 491		5 284 906
Loyers et entretien	5 588 638		5 196 017
Honoraires et frais de déplacement des membres issus des associations d'employeurs et syndicales[2]	5 417 583		5 518 225
Total	**46 233 024**		**48 866 039**

[1] La rémunération des commissaires compte pour 44 % de la masse salariale. Cette rémunération est déterminée conformément au *Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission des lésions professionnelles.*

[2] Les honoraires des membres issus des associations sont établis conformément au *Règlement sur la rémunération des membres de la Commission des lésions professionnelles autres que les commissaires.* Leurs frais de déplacement sont établis par décret (C.T. 198916 du 15 octobre 2002).

[3] Après redressement de 107 308 $. Voir la note 3 du Rapport du vérificateur, en page 84, sous le titre Modification comptable.

Les ressources informationnelles

Les technologies de l'information de la CLP constituent un actif important de l'organisation. Elles appuient les opérations du tribunal de façon soutenue et proactive depuis plusieurs années et ce, même si l'équipe affectée aux services informatiques est restreinte. La CLP mise aussi sur l'utilisation des technologies de l'information pour appuyer son plan stratégique et opérationnel. Ainsi, au cours du dernier exercice financier, elle a investi des sommes importantes pour moderniser son infrastructure technologique, améliorer ses liens de télécommunication par l'intermédiaire du Réseau de télécommunication multimédia de l'administration publique québécoise (RETEM), rendre ses systèmes plus performants et développer de nouvelles bases de connaissances. En seconde partie de l'exercice financier, plusieurs projets ont, par contre, été mis en veilleuse en raison d'un manque de disponibilités financières.

Dans le domaine de la sécurité de l'information numérique, la Commission a adopté une nouvelle *Politique concernant l'utilisation d'Internet, du courrier électronique et du collecticiel*. Elle a aussi réalisé une partie de son plan de sécurité, tel que prévu dans sa *Politique de sécurité de l'information électronique et des actifs informationnels*.

Concernant l'autoroute de l'information, la CLP vise toujours l'amélioration des services aux citoyens et a travaillé à l'élaboration de nouveaux services en ligne qui seront offerts dès le début de l'exercice financier 2003-2004.

Voici les principales réalisations de l'année.

- L'implantation de l'enregistrement numérique des audiences à la Direction régionale de la Chaudière-Appalaches.
- L'installation de la téléphonie IP dans les bureaux de Québec. Cette technologie d'avant-garde, qui utilise les prises de réseaux informatiques au lieu des prises téléphoniques, permet de gérer à l'interne la programmation et les déplacements des appareils, ce qui représente une économie de coûts importante. La CLP prévoit installer la téléphonie IP dans les bureaux de Montréal en 2003-2004, ce qui générera des économies supplémentaires puisqu'il n'y aura plus de coûts associés aux appels interurbains.
- Le nouveau logo gouvernemental qui a été apposé sur toutes les pages des sites Internet et intranet conformément au *Programme d'identification visuelle* adopté par l'État.

En 2002-2003, les dépenses directes en technologie de l'information (incluant la rémunération du personnel à l'interne) se sont élevées à plus de deux millions de dollars répartis comme suit :

DÉPENSES DIRECTES EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

Rémunération du personnel régulier et occasionnel	**958 400 $**
Acquisition de biens **(matériel et logiciels)**	**385 900 $**
Acquisition de services **(dont 586 000 $ auprès de fournisseurs privés)**	**827 500 $**
TOTAL	**2 171 800 $**

les résultats en regard des objectifs stratégiques

Comme la plupart des ministères et organismes gouvernementaux, la Commission des lésions professionnelles (CLP) est passée à une planification stratégique pluriannuelle. En mars 2002, les membres du comité de direction ont ainsi adopté les objectifs 2002-2005 en tenant compte des commentaires de la clientèle et du personnel, ainsi que des résultats atteints depuis la création du tribunal, le 1er avril 1998.

La planification stratégique de la CLP s'appuie sur trois axes d'intervention. Chacun comporte différents volets auxquels sont reliés un ou plusieurs objectifs.

AXE D'INTERVENTION	VOLET	OBJECTIF
1. Le service à la clientèle	1.1 La qualité des services	Développer des services adaptés aux besoins de ses divers clients.
	1.2 Les décisions sur le fond	Accroître la qualité et la cohérence des décisions tout en préservant l'indépendance décisionnelle des commissaires.
		Rendre les décisions dans un délai moyen maximal de six mois après la réception de la contestation, tout en visant le respect du délai de trois mois fixé par la loi pour les dossiers prioritaires.
	1.3 La conciliation	Assurer et maintenir l'accessibilité et la qualité des services de conciliation, mesure offerte comme mode alternatif de règlement des litiges.
2. Les ressources humaines	2.1 L'appartenance à l'organisation	Renforcer l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'organisation.
	2.2 Le développement des ressources humaines	Favoriser le développement et l'utilisation des compétences de chacun au sein de l'organisation.
	2.3 La santé des personnes	Mettre en place des conditions favorisant la santé des personnes au travail.
3. Le fonctionnement de la CLP	3.1 Les vice-présidences	Assurer l'uniformité des services offerts à la clientèle à travers le Québec.
	3.2 Les directions de soutien	Offrir des services aux gestionnaires et au personnel afin de répondre à leurs besoins et à ceux de l'organisation.

Dans les pages qui suivent, nous présentons les résultats atteints et les activités les plus importantes qui ont été réalisées en regard de chacun de ces objectifs.

1. le service à la clientèle

volet 1.1 : La qualité des services

objectif :

DÉVELOPPER DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DE SES DIVERS CLIENTS

indicateurs

1. ENQUÊTE AUPRÈS DE SPÉCIALISTES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL
2. SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE
3. PLAINTES DE LA CLIENTÈLE
4. AUTRES ACTIVITÉS EN 2002-2003

indicateur 1

ENQUÊTE AUPRÈS DE SPÉCIALISTES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

À l'automne 2002, la CLP a réalisé, pour la cinquième année consécutive, une enquête auprès de spécialistes du domaine de la santé et de la sécurité du travail au Québec afin de connaître leur évaluation des services reçus et de recueillir leurs commentaires et suggestions. Comme l'année précédente, l'exercice a été mené auprès de 20 personnes provenant, à parts égales, du milieu patronal et du milieu syndical.

Les résultats démontrent une amélioration constante de la satisfaction à l'égard des services reçus, la cote générale étant de 74 % comparativement à 70 % en 2001 et 65,5 % en 2000. Parmi les qualités relevées, les répondants ont principalement souligné la célérité, l'accessibilité et les services de conciliation. Ils ont par ailleurs déploré la subjectivité de certains commissaires, des lacunes en ce qui concerne la cohérence jurisprudentielle, ainsi que le comportement de certains assesseurs lors des audiences.

Le tableau 1 présente les cotes de satisfaction accordées à diverses activités de la CLP.

Tableau 1

ÉVALUATION DES SERVICES

	COTE 2001 (%)	COTE 2002 (%)
Greffe - remises d'audience	75	76
Administration	74,5	79
Communications	80	79
Cohérence des décisions	67	71
Délai des décisions	74,5	73
Conciliation	73,5	78,5
COTE GÉNÉRALE	**70**	**74**

indicateur 2

SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

Désireuse de connaître également l'opinion de travailleurs et d'employeurs qui ont utilisé ses services, la CLP s'est associée au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), qui travaille à l'élaboration d'un outil québécois de mesure comportant, entre autres, un outil sectoriel destiné aux ministères et organismes qui voudront mesurer les attentes et la satisfaction de leur clientèle par rapport aux services reçus. L'expérience de la CLP contribuera à valider l'outil sectoriel avant qu'il ne soit proposé à l'ensemble des ministères et organismes.

Les derniers mois de l'année 2002-2003 ont été consacrés à la préparation d'un sondage téléphonique auprès de clients dont le dossier a été fermé au cours des derniers mois de 2002. Parmi les étapes franchies, mentionnons :

- l'adaptation du questionnaire de sondage proposé par le MRCI au contexte du tribunal, à ses besoins ainsi qu'au contenu de sa *Déclaration de services aux citoyens*;
- la validation du sondage en ce qui concerne la protection des renseignements personnels;
- la présentation et l'approbation du projet par les instances concernées;
- la détermination de l'échantillonnage devant permettre de remplir près de 230 questionnaires et d'atteindre la représentativité recherchée par clientèle et par région;
- l'information du personnel.

Les étapes subséquentes sont prévues pour le printemps 2003. Il s'agit de :

- l'administration du sondage téléphonique;
- la compilation, l'analyse et la diffusion des résultats.

indicateur 3

PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

Le tableau 2 présente le nombre de plaintes traitées en 2002-2003 comparativement à l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non de la plainte. La plainte qualifiée de fondée est celle qui requiert ou aurait pu requérir une intervention directe pour corriger la situation. La plainte est qualifiée de non fondée lorsque aucune intervention n'est requise.

Tableau 2

PLAINTES TRAITÉES

	2001-2002			2002-2003		
MOTIFS	**FONDÉES**	**NON FONDÉES**	**TOTAL**	**FONDÉES**	**NON FONDÉES**	**TOTAL**
Décision	4	38	42	2	39	41
Délibéré	20	3	23	15	2	17
Lois, règlements et procédures	5	9	14	3	12	15
Mise au rôle	2	4	6	1	0	1
Comportement du personnel[1]	1	3	4	3[2]	11	14
Audience	0	0	0	1	0	1
Langue	0	0	0	0	1	1
Accès et qualité des services	5	5	10	4	3	7
Autres motifs	1	1	2	1	2	3
TOTAL	38	63	101	30	70	100

[1] Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut ici les commissaires et les membres issus des associations syndicales et des associations d'employeurs.

[2] Une de ces plaintes est à l'étude devant le Conseil de la justice administrative.

Considérant toutes les plaintes, fondées ou non, comme l'expression d'une insatisfaction, la CLP les comptabilise et y donne suite dans tous les cas. Deux fois par année, la responsable du service des plaintes présente un bilan à la présidente, aux vice-présidentes et aux autres membres du comité de direction, et elle soumet ses recommandations afin d'améliorer le service à la clientèle. En 2002-2003, les recommandations consistaient à :

- maintenir une attention particulière aux délibérés de plus de 90 jours;
- s'assurer que les parties sont bien informées du suivi apporté aux demandes de remise d'audience;

- s'assurer de l'exactitude des renseignements inscrits au système de traitement des dossiers d'appel (TDA), d'autant plus que la clientèle a maintenant accès au plumitif sur le site Internet de la CLP;
- s'assurer du respect des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

indicateur **4**

AUTRES ACTIVITÉS EN 2002-2003

Plusieurs activités ont été menées au cours de l'année afin de faciliter les démarches des clients et de répondre à leurs besoins.

Diffusion et suivi de la Déclaration de services aux citoyens – Bien que la CLP ne soit pas assujettie à la *Loi sur l'administration publique* et n'avait pas l'obligation de produire une telle déclaration, elle a néanmoins jugé important de faire connaître ses engagements envers sa clientèle. La *Déclaration de services aux citoyens* est présentée en annexe. Elle a été largement diffusée au cours de l'année et on la trouve sur le site Internet de la CLP. En outre, plusieurs actions ont été prises afin d'assurer le respect des engagements. C'est d'ailleurs ce que devrait permettre de mesurer le sondage auprès de la clientèle dont les résultats seront connus en 2003-2004.

Production d'une brochure sur l'audience – Lors de rencontres avec des travailleurs non représentés, plusieurs avaient exprimé leur malaise lorsqu'ils étaient venus en audience et leur besoin d'être informés sur le déroulement, la façon d'agir et de se préparer. C'est ce qui a conduit à la production de la brochure : ***L'AUDIENCE, Comment ça se passe? Comment se préparer?*** qui sera disponible en juin 2003. Ce document répond aux questions qui nous sont généralement posées et il contient des renseignements utiles qui peuvent également aider au bon déroulement de l'audience.

Attention particulière pour la clientèle non représentée – En 2002-2003, les directions régionales ont accordé une attention particulière à leurs clients non représentés, qui constituent près de 20 % de la clientèle de la CLP. Selon les équipes, divers moyens ont été privilégiés pour les aider dans leurs démarches : invitations à assister à une audience, assistance pour certaines procédures, écoute attentive et explications plus élaborées par les conciliateurs et les commissaires, etc.

Intervention en regard de représentants dont le comportement est manifestement contraire à l'intérêt de la clientèle – À diverses reprises, la CLP a été informée ou a pu constater que certains représentants desservaient les intérêts de leurs clients ou, même, qu'ils avaient un comportement répréhensible à leur égard. C'est ce qui a mené à la mise en place d'un groupe de

travail dont le mandat consiste à élaborer un plan d'action visant à solutionner cette problématique, en collaboration avec le Barreau du Québec ainsi que les partenaires du milieu de la santé et de la sécurité du travail. Plusieurs avenues sont explorées et pourraient être mises en application en 2003-2004.

Révision de la correspondance – La CLP a amorcé en 2002-2003 la révision de toute la correspondance acheminée à la clientèle, un des objectifs étant de simplifier et de clarifier toutes les lettres en s'appuyant notamment sur les commentaires de la clientèle.

Développement d'un standard en téléphonie – Un groupe de travail a reçu le mandat d'identifier les problèmes vécus par les usagers et de revoir les équipements en place afin de proposer des solutions pour uniformiser les services, s'il y a lieu, et de répondre adéquatement aux besoins des clientèles externe et interne. Un rapport sera remis aux membres du comité de direction en mai 2003 en vue d'une mise en place des recommandations en 2003-2004.

Développement des services en ligne – En plus de promouvoir les services déjà offerts dont, notamment, l'accès à son plumitif, la CLP a poursuivi ses travaux afin d'offrir de nouveaux services en ligne et de répondre aux demandes de sa clientèle. L'accès au Mémento en ligne est une des demandes auxquelles elle donnera suite au début de l'exercice financier 2003-2004. Il sera ainsi possible d'effectuer des recherches dans ce document qui présente les principales tendances jurisprudentielles, et d'avoir accès aux mises à jour lorsque la CLP les effectue.

Diffusion de la jurisprudence – En plus des moyens de diffusion déjà en place, la CLP offre maintenant un accès gratuit à toutes ses décisions sur le site Jugements.qc.ca (**www.jugements.qc.ca**). Elle a aussi profité de ses rencontres avec les représentants de la clientèle à travers le Québec pour les informer des décisions importantes et pour leur remettre un document faisant état de l'évolution de la jurisprudence.

volet 1.2 :
Les décisions sur le fond

objectif 1 :

ACCROÎTRE LA QUALITÉ ET LA COHÉRENCE DES DÉCISIONS TOUT EN PRÉSERVANT L'INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE DES COMMISSAIRES

indicateurs

1. ENQUÊTE AUPRÈS DE SPÉCIALISTES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL
2. RECOURS EN RÉVISION ET À LA COUR SUPÉRIEURE
3. DÉCISIONS CORRIGÉES
4. AUTRES ACTIVITÉS EN 2002-2003

indicateur 1

ENQUÊTE AUPRÈS DE SPÉCIALISTES EN SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

L'enquête réalisée à l'automne 2002 a permis de noter des progrès en ce qui touche la qualité et la cohérence des décisions, les répondants ayant accordé une cote de 71 % à ce volet des activités, comparativement à 67 % en 2001. Plus précisément,

- 65 % des répondants ont noté des améliorations de façon générale;
- 55 % ont noté des améliorations en ce qui touche les décisions en financement;
- 70 % ont noté des améliorations des décisions en révision et révocation.

indicateur 2

RECOURS EN RÉVISION ET À LA COUR SUPÉRIEURE

Le tableau 3 présente l'évolution du nombre de recours en révision et devant la Cour supérieure, en lien avec le nombre de décisions sur le fond.

Tableau 3

RECOURS EN RÉVISION ET À LA COUR SUPÉRIEURE

	2000-2001		2001-2002		2002-2003	
DÉCISIONS SUR LE FOND	7934		8819		8169	
RECOURS EN RÉVISION	587 7,4 %		599 6,8 %		560 6,9 %	
RECOURS À LA COUR SUPÉRIEURE	74		82		89	

Proportionnellement, le nombre de recours en révision est comparable à celui de 2001-2002 alors que le nombre de recours à la Cour supérieure a légèrement augmenté. Dans un cas comme dans l'autre, il faut toutefois éviter de tirer des conclusions sans tenir compte des motifs des recours et des décisions qui y font suite. On constate, en effet, que plusieurs recours en révision constituent un appel de la décision. Par ailleurs, le nombre peu élevé de décisions rendues par la Cour supérieure ne permet pas de tirer des conclusions significatives. Ces indicateurs sont toutefois utiles pour susciter la réflexion et attirer l'attention des commissaires sur certains aspects de leurs décisions.

indicateur 3

DÉCISIONS CORRIGÉES

Au cours des dernières années, la CLP a pris divers moyens afin d'accroître la qualité rédactionnelle des décisions : activités de formation, dont des ateliers d'écriture, développement et diffusion d'outils afin d'aider à la rédaction, relecture par des collègues et par les commissaires coordonnateurs, signalement des erreurs constatées. L'application plus généralisée de ces dernières mesures explique sans doute la légère hausse du nombre de décisions corrigées en 2002-2003.

Tableau 4

DÉCISIONS CORRIGÉES

	2000-2001	2001-2002	2002-2003
POURCENTAGE DES DÉCISIONS	2,3 %	2,1 %	2,4%

indicateur 4

AUTRES ACTIVITÉS EN 2002-2003

En matière de qualité et de cohérence décisionnelles, il importe de souligner les travaux du comité qualité cohérence, ainsi que ceux de l'Équipe spéciale sur le financement et de l'Équipe spéciale de révision et révocation.

Le comité qualité cohérence – Composé de trois personnes – une commissaire dégagée à temps plein et les adjointes à la qualité et cohérence dans les deux vice-présidences –, ce comité permanent coordonne l'application des mécanismes de qualité cohérence et propose les mécanismes de gestion pour promouvoir la qualité et la cohérence décisionnelles. C'est ainsi qu'il :

- élabore le plan de travail;
- précise les mandats avec les membres de la Direction de la recherche, formation et méthode;
- prépare et participe aux discussions lors des assemblées de commissaires;
- aide à la préparation des discussions en équipe.

En 2002-2003, le comité a orienté les discussions sur les questions et sujets suivants :

- la compétence de la CLP découle-t-elle de l'objet de la décision ou de l'objet de la contestation?
- la présomption de l'article 29;
- le droit d'un travailleur d'être accompagné d'un tiers à l'examen médical;
- la compétence de la CLP pour ordonner à un travailleur de se soumettre à un examen médical.

En outre, le comité qualité cohérence tente d'identifier de nouveaux courants jurisprudentiels ou des courants divergents. Il analyse aussi toutes les décisions rendues lorsqu'elles concernent des sujets qui ont déjà fait l'objet de discussions afin de suivre l'évolution de la jurisprudence et d'en informer les commissaires.

L'Équipe spéciale sur le financement – Composée d'une vingtaine de commissaires, dont le remplacement est effectué graduellement, cette équipe entend toutes les requêtes en matière de financement. Les commissaires qui ont déjà fait partie de l'équipe continuent toutefois d'entendre des requêtes portant sur l'article 329 de la LATMP. En outre, l'équipe revoit la jurisprudence du tribunal en financement, elle identifie les controverses existantes et elle étudie les nouvelles dispositions législatives et réglementaires afin de prévenir la naissance de nouvelles controverses. Au cours de l'année, les discussions et consensus ont porté principalement sur les sujets suivants :

- la convocation du tiers responsable (art. 326) et des employeurs dans le cas d'une maladie professionnelle (art. 328);
- l'intervention et le droit d'une partie d'être entendue;
- la compétence de disposer d'une demande d'imputation en regard de l'ensemble des dispositions prévues au chapitre de l'imputation des coûts, indépendamment de la demande initiale visant un article en particulier de la section VI du chapitre IX de la loi;
- les délais prévus au chapitre de l'imputation des coûts;
- la demande de « désimputation » de certains coûts non reliés à la lésion professionnelle;
- et, enfin, le *Règlement sur l'utilisation de l'expérience*.

L'Équipe spéciale de révision et révocation – Composée de commissaires en provenance de diverses régions, cette équipe entend et dispose de toutes les requêtes déposées en vertu de l'article 429.56 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*. Dans un souci d'impartialité, aucun de ces commissaires n'entend, sauf exception, les requêtes déposées à l'encontre des décisions rendues par un commissaire de son équipe.

Les membres de l'équipe se rencontrent régulièrement afin d'échanger sur différents sujets d'intérêt concernant la révision et la révocation. Cette année, les discussions ont porté sur :

- la jurisprudence récente;
- l'ordonnance de surseoir à l'exécution de la décision;
- les faits nouveaux;
- les règles de justice naturelle et le caractère déterminant de l'erreur.

Le groupe de travail sur la formulation de l'avis des membres – En vertu de l'article 429.50 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, le commissaire doit faire état dans sa décision de l'avis exprimé par les membres issus des associations qui ont siégé avec lui lors de l'audience, ainsi que des motifs de cet avis.

À la suite des commentaires reçus à ce sujet et compte tenu des disparités dans les façons de faire, la direction de la CLP a jugé nécessaire de revoir les règles concernant l'application de l'article 429.50. Au cours de l'année, un groupe de travail s'est donc penché sur cette question et il a formulé ses recommandations afin d'assurer la qualité rédactionnelle des décisions et de faire en sorte que les lecteurs de ces décisions connaissent et comprennent l'avis des membres issus des associations.

volet 1.2 : Les décisions sur le fond

objectif 2 :

RENDRE LES DÉCISIONS DANS UN DÉLAI MOYEN MAXIMAL DE SIX MOIS APRÈS LA RÉCEPTION DE LA CONTESTATION, TOUT EN VISANT LE RESPECT DU DÉLAI DE TROIS MOIS FIXÉ PAR LA LOI POUR LES DOSSIERS PRIORITAIRES

indicateurs

1. **DÉLAI MOYEN ENTRE LA RÉCEPTION DE LA CONTESTATION ET LA DÉCISION SUR LE FOND**
2. **NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS**
3. **REMISES D'AUDIENCE**

indicateur 1

DÉLAI MOYEN ENTRE LA RÉCEPTION DE LA CONTESTATION ET LA DÉCISION SUR LE FOND

Le tableau 5 présente l'évolution du délai moyen de décision depuis la création de la CLP. En 2002-2003, le délai pour l'ensemble des dossiers était de 6,9 mois, sans compter le délai supplémentaire attribuable aux remises demandées par les parties. Le tableau 6 découpe ce délai selon les étapes jusqu'à la décision. Quant à lui, le tableau 7 présente le délai moyen par région. Comme on peut le constater, certaines régions ont atteint l'objectif de 6 mois, qui demeure toujours la cible pour l'ensemble du Québec.

Tableau 5

DÉLAI MOYEN – RÉCEPTION/DÉCISION
TOUS LES DOSSIERS

DÉLAI MOYEN	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
SANS REMISES	10,4 mois	7,5 mois	7,1 mois	7,3 mois	6,9 mois
AVEC REMISES	13,4 mois	10,6 mois	10,6 mois	11 mois	11,4 mois

Tableau 6

DÉLAI MOYEN, SANS REMISES, SELON LES ÉTAPES

ANNÉE	RÉCEPTION/ 1re AUDIENCE		DÉLIBÉRÉ/ DÉCISION AU FOND		DÉLAI TOTAL : RÉCEPTION/DÉCISION	
2000-2001	5,7 mois	+	1,4 mois	=	7,1 mois	
2001-2002	5,8 mois	+	1,5 mois	=	7,3 mois	
2002-2003	5,6 mois	+	1,3 mois	=	6,9 mois	

Tableau 7

DÉLAI PAR RÉGION

RÉGIONS	SANS REMISES		AVEC REMISES	
Abitibi-Témiscamingue	12,6		17,4	
Chaudière-Appalaches	6,8		10,2	
Estrie	6,3		10,1	
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	8,6		13,4	
Lanaudière	7,8		13,4	
Laurentides	6,2		10,9	
Laval	5,8		9,9	
Mauricie et Centre-du-Québec	7,0		12,8	
Montérégie	5,6		9,5	
Montréal	7,1		12,0	
Outaouais	7,7		12,5	
Québec	5,8		9,5	
Richelieu-Salaberry	5,1		9,3	
Saguenay–Lac-St-Jean	7,1		11,2	
Yamaska	7,6		11,2	
TOTAL	6,9		11,4	

En ce qui touche les dossiers prioritaires, la CLP a maintenu les efforts et elle a continué à solliciter la collaboration des parties afin de se rapprocher du délai de 90 jours qui est prévu par la loi. Tout cela a contribué à abaisser légèrement le délai sans les remises, comme on peut le constater au tableau 8, qui présente le délai selon le type de dossier.

Notons enfin que la CLP est en-dessous du délai prévu par la loi pour ce qui est des dossiers réguliers et des dossiers en matière de financement.

Tableau 8

DÉLAI MOYEN RÉCEPTION/DÉCISION SELON LE TYPE DE DOSSIER
(ces données incluent les dossiers de mesures transitoires)

PRIORITÉ	DÉLAI PRÉVU PAR LA LOI	DÉLAI MOYEN 2001-2002		DÉLAI MOYEN 2002-2003	
		SANS REMISES	AVEC REMISES	SANS REMISES	AVEC REMISES
DIVISION RÉPARATION ET INDEMNISATION					
URGENT[1]	---	4,5 mois	7,8 mois	5 mois	9,7 mois
PRIORITAIRE[2]	**90 jours**	**7,1 mois**	11,5 mois	**6,5 mois**	11,7 mois
RÉGULIER	**9 mois**	**7,5 mois**	11,4 mois	**7,2 mois**	11,5 mois
DIVISION DU FINANCEMENT	**9 mois**	**7,9 mois**	9,3 mois	**8,4 mois**	11,4 mois
TOUS LES DOSSIERS		7,3 mois	11 mois	6,9 mois	11,4 mois

[1]MOTIFS URGENTS

- réduction ou suspension d'une indemnité
- affectation à d'autres tâches
- fermeture du lieu de travail
- droit de refus
- mesures disciplinaires
- décision d'un inspecteur de la CSST

[2]MOTIFS PRIORITAIRES

- existence d'une lésion professionnelle (autre que récidive, rechute, aggravation)
- statut du travailleur
- date de consolidation
- existence - évaluation des limitations fonctionnelles

indicateur **2**

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

La CLP a encore augmenté le nombre de dossiers fermés en 2002-2003 et elle est maintenant en mesure de fermer autant de dossiers qu'elle en reçoit. Nous remarquons par ailleurs qu'elle a reçu moins de contestations en 2002-2003 qu'au cours des trois années précédentes.

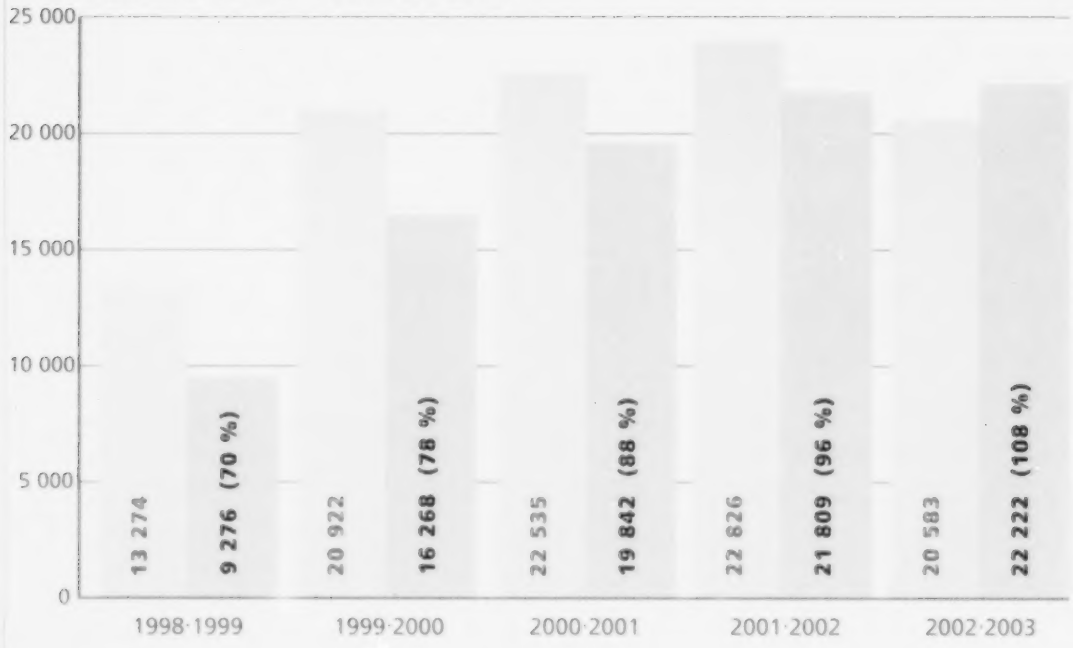
Tableau 9a

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
DOSSIERS OUVERTS	13 274	20 922	22 535	22 826	20 583
DOSSIERS FERMÉS	9 276	16 268	19 842	21 809	22 222

Tableau 9b

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS



indicateur 3

REMISES D'AUDIENCE

Les tableaux 5, 7 et 8 montrent bien l'influence des remises d'audience sur le délai de traitement des dossiers, d'où l'importance de gérer rigoureusement les activités de mise au rôle et de gestion des demandes de remise. C'est ce qui a permis d'atteindre la cible de 30 % de remises au cours de l'année, tel qu'indiqué au tableau 10, plusieurs régions étant même bien en-dessous, comme on peut le constater au tableau 11.

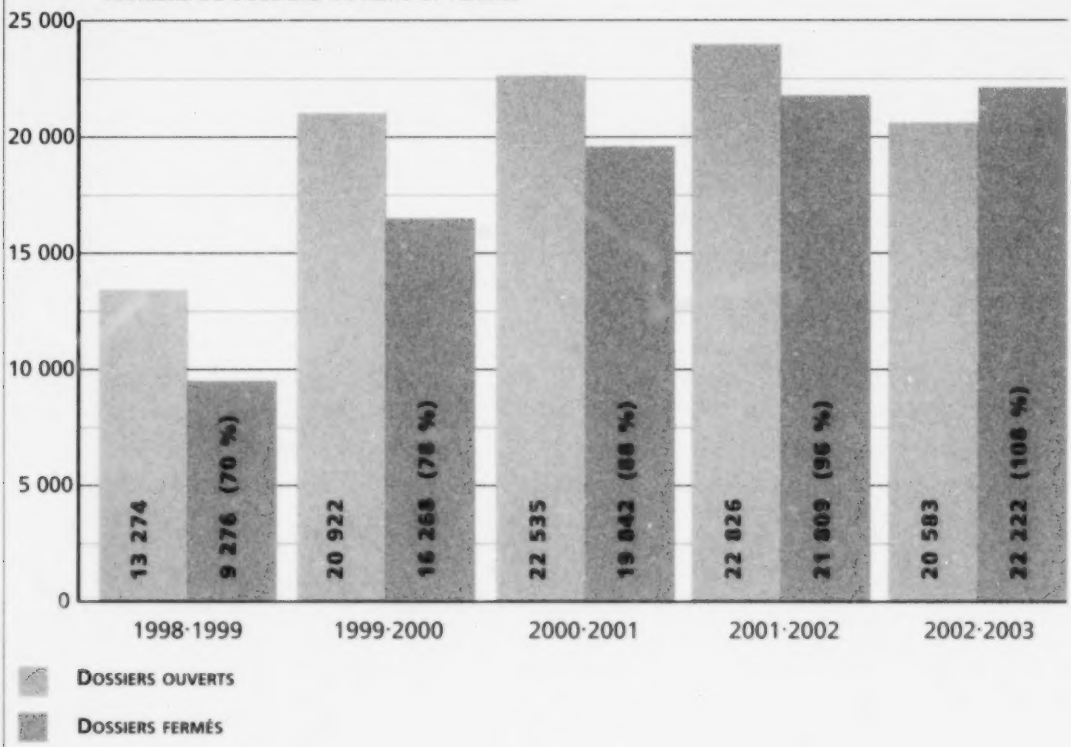
Tableau 10

REMISES D'AUDIENCE

1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
43 %	37 %	31 %	28 %	30 %

Tableau 9b

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS



indicateur 3

REMISES D'AUDIENCE

Les tableaux 5, 7 et 8 montrent bien l'influence des remises d'audience sur le délai de traitement des dossiers, d'où l'importance de gérer rigoureusement les activités de mise au rôle et de gestion des demandes de remise. C'est ce qui a permis d'atteindre la cible de 30 % de remises au cours de l'année, tel qu'indiqué au tableau 10, plusieurs régions étant même bien en-dessous, comme on peut le constater au tableau 11.

Tableau 10

REMISES D'AUDIENCE

1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
43 %	37 %	31 %	28 %	30 %

Tableau 11

REMISES D'AUDIENCE PAR RÉGION

BUREAU CLP	REMISES D'AUDIENCE
Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue	25 %
Direction régionale de la Chaudière-Appalaches	27 %
Direction régionale de l'Estrie	27 %
Direction des régions de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord	31 %
Bureau local de Gaspé	33 %
Bureau local de Rimouski	37 %
Bureau local de Sept-Îles	27 %
Direction régionale de Lanaudière	28 %
Direction régionale des Laurentides	32 %
Direction régionale de Laval	34 %
Direction régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec	33 %
Bureau local de Drummondville	32 %
Direction régionale de la Montérégie	34 %
Direction régionale de Montréal	
Montréal 1	28 %
Montréal 2	33 %
Direction régionale de l'Outaouais	33 %
Direction régionale de Québec	
Québec 1	29 %
Québec 2	30 %
Direction régionale du Richelieu-Salaberry	28 %
Bureau local de Salaberry-de-Valleyfield	33 %
Direction régionale du Saguenay–Lac-Saint-Jean	30 %
Direction régionale de Yamaska	27 %
PROVINCE	**30 %**

Comme elle l'a fait cette année, la CLP maintiendra une gestion serrée des demandes de remise et, encore plus particulièrement, lorsque ces demandes concernent des audiences dont la date a été convenue avec les parties. En 2002-2003, 20 % de ces audiences fixées par consentement ont dû être reportées de nouveau à la demande de l'une ou l'autre des parties.

volet 1.3 : La conciliation

objectif :

ASSURER ET MAINTENIR L'ACCESSIBILITÉ ET LA QUALITÉ DES SERVICES DE CONCILIATION, MESURE OFFERTE COMME MODE ALTERNATIF DE RÈGLEMENT DES LITIGES

indicateurs

1. **NOMBRE DE DOSSIERS FERMÉS PAR LA CONCILIATION**
2. **DÉLAI ENTRE LA DERNIÈRE ACTIVITÉ DE CONCILIATION ET LA DATE D'AUDIENCE**
3. **ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003**

indicateur 1

NOMBRE DE DOSSIERS FERMÉS PAR LA CONCILIATION

En 2002-2003, 49 % des dossiers fermés sont reliés à la conciliation :

- dans 15 % des cas, les parties sont parvenues à un accord qui a ensuite été entériné par un commissaire, conformément à l'article 429.46 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP);
- dans 34 % des cas, le requérant s'est désisté à la suite d'une activité de conciliation (explications données par le conciliateur, transactions entre les parties selon le *Code civil*).

Comme nous pouvons le constater au tableau 12, ce mode de règlement des litiges est maintenant très bien implanté et le nombre de dossiers réglés par la conciliation ne cesse d'augmenter d'année en année.

Tableau 12

DOSSIERS FERMÉS PAR LA CONCILIATION

1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
3 547 38 %	7 971 49 %	9 280 47 %	9 639 44 %	10 890 49 %

indicateur 2

DÉLAI ENTRE LA DERNIÈRE ACTIVITÉ DE CONCILIATION ET LA DATE D'AUDIENCE

Depuis la création de la CLP, la conciliation est disponible à toutes les étapes de traitement du dossier. Le tribunal a toutefois posé diverses actions depuis trois ans afin d'encourager la

conciliation précoce et de réduire ainsi le nombre d'audiences qui sont annulées à la dernière minute sans possibilité de procéder dans un autre dossier.

Malgré ces efforts, les parties continuent à recourir à la conciliation tardivement. Comme on le voit au tableau 13, les dossiers se règlent dans les 30 jours avant l'audience – 26 jours en 2002-2003 – ce qui occasionne plusieurs inconvénients, autant pour le tribunal que pour la clientèle. C'est ainsi qu'au cours de l'année, 29 % des audiences ont été annulées dans le mois précédant la date d'audience. La CLP poursuivra donc sa réflexion et expérimentera de nouvelles façons de faire afin de remédier à la situation et d'accroître l'efficacité du tribunal.

Tableau 13

DÉLAI EN CONCILIATION

	2000-2001	2001-2002	2002-2003
NOMBRE DE JOURS ENTRE LA DERNIÈRE ACTIVITÉ DE CONCILIATION ET LA DATE D'AUDIENCE	29 jours	29 jours	26 jours

indicateur **3**

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

En plus des travaux visant à favoriser le recours précoce à la conciliation, plusieurs activités ont été réalisées afin d'assurer la qualité des services de conciliation.

Groupe de travail sur la rédaction des documents en conciliation – Ce groupe de travail a développé divers outils afin de faciliter la rédaction et la compréhension des règlements en conciliation. Parmi ceux-ci, soulignons notamment des modèles de rédaction qui sont conformes au *Guide de rédaction des accords* et au *Cadre de l'exercice de la conciliation*.

Lecture de tous les accords en conciliation – Après avoir implanté le *Guide de rédaction des accords* en 2001-2002, la Direction de la recherche, formation et méthode a voulu vérifier la qualité rédactionnelle des accords et voir si les règles générales énoncées dans le guide étaient comprises et suivies. Pour cela, elle a fait la lecture de tous les accords conclus au cours de l'année, ce qui a permis de tirer des conclusions positives concernant la qualité rédactionnelle.

Travaux sur l'entérinement des accords et sur la notion de conformité à la loi – En vertu de l'article 429.46 de la LATMP, un accord est entériné par un commissaire dans la mesure où il est conforme à la loi. Le *Cadre de l'exercice de la conciliation* prévoit également certaines règles

quant à l'entérinement des accords. Tout au long de l'année, diverses activités ont été tenues afin de favoriser une interprétation uniforme de ces règles au sein de la CLP :

- élaboration d'un document qui revient sur cette notion de conformité et sur les règles applicables, et qui énonce les critères mis de l'avant par la jurisprudence;
- présentation et discussion avec l'ensemble des conciliateurs lors d'une rencontre provinciale;
- discussions entre les commissaires et les conciliateurs de chaque équipe.

Le bilan de ces échanges a démontré une bonne compréhension de la notion de conformité à la loi et des règles relatives à l'entérinement des accords.

Groupe de travail sur la gestion et la confidentialité des transactions – La direction de la CLP a confié à un groupe de travail le mandat de lui faire des recommandations concernant la gestion et la confidentialité des transactions. Ces travaux font suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec dans son rapport de décembre 2001 sur la révision des décisions administratives et les tribunaux administratifs. Le Vérificateur général soulevait notamment l'absence de données concernant ces transactions.

Sous la coordination de la vice-présidente de l'Est, le groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises et il a proposé deux avenues de solution qui sont présentement à l'étude.

2. les ressources humaines

volet 2.1 : L'appartenance à l'organisation

objectif :

RENFORCER L'ESPRIT D'ÉQUIPE ET LE SENTIMENT D'APPARTENANCE À L'ORGANISATION

indicateurs

1. **SONDAGE SUR LA MOBILISATION DU PERSONNEL**
2. **AUTRES ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003**

indicateur 1

SONDAGE SUR LA MOBILISATION DU PERSONNEL

Le sondage sur la mobilisation du personnel est sans doute l'activité la plus marquante de l'année 2002-2003 au plan des ressources humaines. Préparé et administré en étroite collaboration avec le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT), ce sondage a permis de mesurer le climat organisationnel et d'identifier les priorités d'action afin que le personnel trouve la plus grande satisfaction possible à travailler à la CLP.

86 % du personnel a répondu au sondage et les résultats ont été largement diffusés à l'interne de façon à ce que toutes et tous puissent en prendre connaissance. Des rencontres d'équipe ont également eu lieu afin que chaque membre du personnel puisse apporter ses commentaires et suggestions, ce qui se reflète dans le plan de travail 2003-2004 de la CLP. Dans un processus d'amélioration continue, le sondage sera administré de nouveau au cours des prochaines années.

indicateur 2

AUTRES ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

Outre les activités visant à favoriser la circulation de l'information et les échanges au sein de l'organisation (tournée des membres de la direction, rencontres des divers comités de relations de travail, réunions d'équipe, réunions par classe d'emploi, utilisation de l'intranet et du journal interne, etc.), les activités suivantes méritent d'être soulignées tout particulièrement :

- la création du *Bulletin de la CLP aux membres des associations*, un outil de communication à l'intention des quelque 225 membres issus d'associations syndicales et d'employeurs;
- la mise sur pied d'un comité de relations professionnelles avec les médecins de la CLP;
- la préparation du 5e anniversaire de la CLP afin de souligner l'événement, tant à l'interne qu'à l'externe;
- la tenue d'une première journée d'accueil pour les nouveaux employés, activité qui s'inscrit dans le cadre de la *Politique d'accueil et d'intégration du nouveau personnel de la CLP*.

volet 2.2 : Le développement des ressources humaines

objectif :

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET L'UTILISATION DES COMPÉTENCES DE CHACUN AU SEIN DE L'ORGANISATION

indicateur

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

indicateur

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

Le plan de développement des ressources humaines – En 2002-2003, la CLP a élaboré un plan de développement des ressources humaines qui s'intègre à la planification stratégique du tribunal et qui présente l'ensemble des activités de formation prévues pour l'année. Ce plan comprend la compilation des besoins de formation identifiés par les membres du personnel et les gestionnaires ainsi que les besoins de l'organisation. Ce plan est soumis pour approbation au comité de direction qui détermine, s'il y a lieu, les priorités.

Au cours de l'année, la CLP a consacré 2,31 % de sa masse salariale à la formation, pour un total de 1791 jours-personnes, comparativement à 1,5 % en 2001-2002. Cela dépasse les exigences de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, qui prévoit que tout employeur dont la masse salariale dépasse 250 000 $ doit investir 1 % de cette masse salariale en formation. Par ailleurs, diverses mesures ont été prises afin de faire connaître et d'utiliser les compétences du personnel : rencontres d'information ou de formation animées par des membres du personnel, constitution d'une banque de personnes intéressées à agir comme formateur, etc.

Voici, de façon non exhaustive, les principaux sujets de formation et de perfectionnement en fonction des responsabilités assumées à la CLP.

Pour les commissaires :

- la rédaction des décisions, pour une deuxième année consécutive;
- la recherche de jurisprudence;
- le pouvoir d'enquête et la notion d'expertise d'un tribunal administratif;
- la réforme du *Code de procédure civile*, formation donnée par le Barreau du Québec.

Pour les assesseurs médicaux :

- le rôle de l'assesseur à l'audience et sa participation au processus décisionnel;
- une mise à jour des connaissances sur le rachis lombaire, l'épidémiologie et la fibromyalgie.

Pour les conciliateurs, en plus de l'aide accordée pour la rédaction, la formation a principalement porté sur :

- le financement du régime de santé et de sécurité du travail;
- la compréhension de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) et du *Cadre de l'exercice de la conciliation*.

Pour le personnel de soutien, qui est souvent appelé à donner de l'information aux clients et à leurs représentants, une formation de base sur :

- la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) et la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST);
- la conciliation et le déroulement de l'audience.

Au cours de l'année, la CLP a par ailleurs examiné les possibilités d'apprentissage en ligne, formule qu'elle compte expérimenter en 2003-2004.

volet 2.3 :
La santé des personnes

objectif :
METTRE EN PLACE DES CONDITIONS FAVORISANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

indicateur
ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

indicateur
ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

Une politique visant à prévenir et à contrer le harcèlement, la violence et l'abus de pouvoir en milieu de travail

Une activité importante concerne l'adoption, en novembre 2002, de la *Politique visant à prévenir et à contrer le harcèlement, la violence et l'abus de pouvoir en milieu de travail*. Les objectifs de cette politique consistent notamment à :

- offrir un milieu de travail sain, exempt de toute forme de comportements susceptibles de porter atteinte à la santé, à la sécurité de même qu'à l'intégrité physique et psychologique des employés;
- mettre en place toutes les mesures visant à prévenir et à contrer les comportements de harcèlement, de violence et d'abus de pouvoir au travail.

La politique a été élaborée en étroite collaboration avec le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT). Elle s'intéresse particulièrement aux aspects suivants :

- l'importance de la confidentialité dans le traitement d'une plainte;
- les mécanismes d'aide aux personnes concernées.

La politique entrera en vigueur en 2003-2004. Au préalable, tout le personnel sera invité à participer à une séance d'information. Une formation spécifique sera également offerte aux personnes appelées à intervenir lors d'une situation problématique.

En plus de sa contribution dans ce dossier, le CMOT a également proposé des mesures visant à prévenir et à intervenir pour protéger le personnel lors de violence manifestée par la clientèle. À la suite d'une cueillette d'information auprès des équipes, le comité a élaboré un guide qui explique les mesures à prendre pour faire face à différentes manifestations d'agressivité et de violence. Ce guide fait l'objet d'une consultation et il sera ensuite soumis au comité de direction pour adoption.

Autres activités importantes en 2002-2003

D'autres actions méritent également d'être soulignées en ce qui a trait à la santé et à la sécurité du personnel. Soulignons ainsi :

- la mise en place d'un comité de santé et de sécurité du travail à Montréal;
- la reprise des activités du comité de santé et de sécurité à Québec;
- l'amélioration de la sécurité des locaux dans certaines régions;
- le réaménagement de certains postes de travail à la suite du déménagement des équipes de Montréal;
- la mise à jour du programme d'aménagement du temps de travail, qui a été approuvé par le comité de direction;
- les activités offertes dans le cadre du *Programme d'aide aux employés* : l'assistance personnelle à 36 employés, la tenue de deux conférences sur des sujets reliés à la santé au travail ainsi que la mise en place d'un club de marche interministériel supervisé par une kinésiologue;
- le maintien de l'offre d'aide aux fumeurs intéressés à cesser de fumer, bien qu'aucun membre du personnel n'ait eu recours à ce service au cours de l'année. Soulignons que conformément à la *Loi sur le tabac*, il est interdit de fumer dans tous les locaux de la CLP. En 2002-2003, une seule plainte a été déposée à ce sujet mais aucune infraction n'a été constatée.

3. le fonctionnement du tribunal

volet 3.1 : Les vice-présidences

objectif :

ASSURER L'UNIFORMITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE À TRAVERS LE QUÉBEC

indicateur

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

indicateur

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

Le comité permanent sur les opérations – Ce comité est au cœur des travaux reliés à cet objectif. Sous la responsabilité de la vice-présidente de l'Ouest, il a le mandat de s'assurer de la qualité et de l'uniformité des opérations à chaque étape du processus de traitement des contestations.

En 2002-2003, le comité a poursuivi la production du *Manuel des processus opérationnels*, qui constitue la référence pour le personnel qui travaille directement au service à la clientèle. À l'exception de la mise au rôle, toutes les étapes de traitement d'un dossier sont maintenant couvertes et plusieurs chapitres du manuel se retrouvent dans l'intranet où l'information est disponible pour tout le personnel.

Dans le cadre de ses travaux, le comité permanent coordonne également la révision de toute la correspondance afin, notamment, d'assurer l'uniformité d'une région à l'autre. Cette opération est menée en collaboration avec la Direction des services juridiques, qui vérifie la conformité légale, et le service des communications, qui se préoccupe surtout de la clarté de l'information pour la clientèle. Près de 85 % de la correspondance a ainsi été revue au cours de l'année.

Les vice-présidences – Pour leur part, les deux vice-présidences ont instauré quelques nouveautés qui, en plus des activités de formation et des réunions d'équipe ou par classe d'emploi, favorisent l'uniformité des services offerts d'une région à l'autre. Soulignons notamment :

- la création de « mois thématiques » consacrés à la diffusion d'un chapitre choisi du *Manuel des processus opérationnels*, à son analyse, aux échanges et à la cueillette de commentaires qui sont ensuite transmis pour suivi au comité permanent sur les opérations;
- les rencontres réunissant deux fois par année les commissaires coordonnateurs des deux vice-présidences.

Le groupe de pilotage – Composé principalement des techniciens en droit de chaque région et des deux vice-présidences, et sous la coordination de la pilote des systèmes au Bureau de la présidente,

le groupe de pilotage a poursuivi ses activités touchant l'amélioration continue du système informatisé de traitement des dossiers d'appel (TDA) en fonction des besoins des utilisateurs et des orientations de la CLP. À la suite des rencontres, qui se tiennent deux fois par année, les membres du groupe diffusent l'information auprès du personnel de soutien de leur région. En outre, le personnel est rapidement avisé des améliorations apportées régulièrement au TDA puisque l'information est systématiquement transmise dans l'intranet. À cela s'ajoute la visite régulière des régions par la responsable du groupe afin d'assurer la transmission de l'expertise et le traitement uniforme des dossiers.

Le groupe de travail sur le rôle des assesseurs – À la suite des commentaires formulés par des représentants de la clientèle concernant le rôle des assesseurs, leurs interventions pendant l'audience ainsi que leur interaction avec les autres membres du tribunal, la direction de la CLP a demandé à un groupe de travail d'analyser la situation et de lui faire ses recommandations. Dans son rapport déposé en février 2003, le groupe de travail a formulé plusieurs recommandations d'ordre général ou spécifiques aux commissaires, aux assesseurs ou aux membres issus des associations. Le suivi a été confié aux vice-présidentes et un bilan sera produit en février 2004.

volet 3.2 : Les directions de soutien

objectif :

OFFRIR DES SERVICES AUX GESTIONNAIRES ET AU PERSONNEL AFIN DE RÉPONDRE À LEURS BESOINS ET À CEUX DE L'ORGANISATION

indicateur

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

indicateur

ACTIVITÉS MARQUANTES EN 2002-2003

En plus des activités récurrentes reliées à leurs mandats spécifiques, les directions de soutien ont pris divers moyens afin de mieux faire connaître leurs services. Soulignons ainsi :

- la diffusion, dans le journal interne, de l'offre de service du Bureau de la présidente, de la Direction des ressources matérielles et des systèmes et des adjointes à la conciliation à la Direction de la recherche, formation et méthode. Les offres de services des autres directions de soutien seront diffusées en 2003-2004;
- la visite des juristes de la Direction de la recherche, formation et méthode auprès des équipes qui leur sont assignées;
- l'ébauche d'un bottin « Qui fait quoi? » en vue de sa diffusion dans l'intranet en 2003-2004.

De nouveaux services ont également été développés afin de répondre aux besoins du personnel, des gestionnaires et de l'organisation, que ce soit en ce qui touche la circulation de l'information, le partage des connaissances, les outils de travail et l'accomplissement de la tâche, ou même des aspects plus personnels. Plusieurs nouveautés se retrouvent dans l'intranet. Trois outils sont particulièrement utiles aux commissaires et à leurs secrétaires puisqu'ils aident à la rédaction des décisions. Il s'agit :

- du *Guide de rédaction des décisions*;
- de la *Banque de lois et règlements cités*, qui permet d'inclure dans les décisions des références complètes concernant les lois et règlements cités;
- de la *Banque de doctrine citée*, qui permet d'inclure des références bibliographiques complètes.

En outre, on retrouve maintenant dans l'intranet :

- les indicateurs de gestion qui sont mis à jour mensuellement;
- l'accès aux formulaires les plus utilisés dans une section bien identifiée;
- une offre de covoiturage pour les déplacements requis par le travail.

Parmi les autres services développés ou améliorations apportées en 2002-2003, soulignons enfin :

- l'implantation du service de dépôt direct pour les frais de déplacement des employés ainsi que pour les honoraires et frais de déplacement des membres issus des associations;
- l'amélioration des liens de télécommunications dans six régions;
- l'implantation d'un nouveau plan de classification qui facilite la gestion des documents jusqu'à leur archivage;
- la révision et la diffusion de la *Politique linguistique de la CLP*, qui comprend maintenant un chapitre sur la langue d'usage dans les procédures et à l'audience puisque cela générait souvent des questions.

application des **exigences** législatives et gouvernementales

l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

L'accès à l'information

À titre de tribunal administratif de dernière instance exerçant essentiellement des fonctions juridictionnelles, la CLP reçoit peu de demandes d'accès à l'information au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Soulignons que les demandes de clients ou de leurs représentants afin d'obtenir copie d'un document contenu dans leur dossier ne sont pas considérées comme des demandes au sens de la Loi et ne sont donc pas comptabilisées.

En 2002-2003, le responsable a traité 33 demandes d'accès à l'information, soit trois fois plus de demandes que l'année précédente.

- 28 ont obtenu une réponse favorable.
- Dans quatre cas, les documents désirés étaient inexistants en tout ou en partie. Dans un de ces quatre cas, il y a eu demande de révision à la Commission d'accès à l'information (CAI) puis désistement.
- Dans le dernier cas, le responsable a refusé l'accès au document demandé.

Soulignons par ailleurs que la CAI a rejeté la demande de révision d'une décision de la CLP concernant une demande d'accès formulée par une partie.

La Loi impose une réponse dans les 20 jours de la réception de la demande à moins qu'à l'intérieur de ce délai, le responsable n'avise le demandeur qu'il prolonge le délai de 10 jours. En 2002-2003, la CLP a transmis une réponse dans un délai moyen de 11,2 jours, ce qui constitue une amélioration du délai moyen de l'an dernier qui était de 15,5 jours.

La protection des renseignements personnels

Les renseignements que la CLP obtient dans le cadre du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels, sauf certaines exceptions prévues dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (huis clos et ordonnance de non-publication ou de non-divulgation). Par ailleurs, les renseignements obtenus dans le cadre de la conciliation sont confidentiels, comme l'indique la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP). Les renseignements personnels concernant les employés de la CLP sont aussi confidentiels.

La CLP se préoccupe constamment de la protection de ces renseignements personnels (PRP). Son comité PRP, qui est piloté par la présidente de la CLP, a été bien actif en 2002-2003. En plus de

tenir quatre réunions consacrées au suivi du plan d'action annuel ainsi qu'à l'étude de questions touchant la PRP, le comité a coordonné la réalisation de diverses activités. Certaines méritent d'être soulignées particulièrement.

- Insertion d'un avis de confidentialité pour les courriels destinés à l'externe.
- Publication d'un avis de confidentialité sur la page d'accueil du site Internet de la CLP.
- Adoption d'une *Directive sur la communication de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes*.
- Actualisation des recommandations pour la mise en application du *Guide concernant la confidentialité des renseignements médicaux contenus dans les dossiers des employés de la fonction publique*.
- Recommandation pour la mise en place d'un mécanisme empêchant l'accès aux données personnelles des travailleurs lors de la consultation d'un dossier sur Internet, à partir du système de traitement de dossiers de la CLP.
- Adoption d'une procédure relative aux sondages auprès de la clientèle externe et validation du projet de questionnaire de sondage concernant la *Déclaration de services aux citoyens*.

les codes de déontologie

Comme prévu à l'article 426 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), le président de la CLP a édicté le *Code de déontologie des assesseurs et des conciliateurs* (voir annexe 3). De plus, comme le prévoit l'article 413 de la Loi, il a été consulté par le gouvernement en vue d'édicter un *Code de déontologie applicable aux membres* de la CLP. D'ici à son adoption, les membres de la CLP sont soumis aux règles déontologiques prévues à l'article 62 de la *Loi instituant la Commission des lésions professionnelles et modifiant diverses dispositions législatives*. Ces deux codes touchent 45 % de l'effectif du tribunal.

Il y a lieu de souligner que les commissaires et les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales sont également soumis à l'autorité du Conseil de la justice administrative (CJA).

Par ailleurs, la Direction des ressources humaines et financières a commencé à élaborer un projet de code de déontologie à l'intention des autres employés du tribunal. D'ici à son adoption, ceux-ci demeurent soumis aux règles édictées par la *Loi sur la fonction publique* et par le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique*. Le projet tiendra compte des modifications qui ont été apportées cette année au règlement précité et il devrait être déposé au comité de direction en 2003-2004.

Les plaintes reliées au comportement du personnel, des commissaires et des membres issus des associations syndicales et d'employeurs

En 2002-2003, le Bureau de la présidente a reçu 14 plaintes concernant le comportement du personnel et des membres issus des associations. Ces plaintes sont comptabilisées dans le « Tableau 2 : Plaintes traitées » qu'on trouve à la page 28 du présent rapport annuel.

- Deux plaintes visaient des assesseurs; elles ont été jugées non fondées.
- Une plainte visait un conciliateur; elle a été jugée non fondée.
- Neuf plaintes visaient huit commissaires; huit de ces plaintes ont été jugées non fondées et la neuvième est à l'étude devant le Conseil de la justice administrative (CJA).
- Une plainte visait un membre issu des associations; elle a été jugée fondée et a fait l'objet d'un suivi auprès du membre concerné.
- Une plainte visait un employé; elle a été jugée fondée et portée à l'attention du gestionnaire de la personne concernée.

l'accès à l'égalité dans l'**embauche**

La CLP adhère aux plans d'action gouvernementaux lancés en septembre 2002 et février 2003 visant la diversité et le rajeunissement de la fonction publique québécoise. Dans ses activités de dotation en 2003-2004, elle saisira les occasions qui se présenteront pour tenter d'atteindre les objectifs fixés.

Les données pour l'année financière 2002-2003 démontrent que la situation de la CLP est restée sensiblement la même qu'en 2001-2002 concernant le taux de représentation des membres des communautés culturelles, des autochtones et des anglophones, soit 2,1 %, ainsi que pour les personnes handicapées, dont le taux de représentation est de 1,2 %.

Les tableaux suivants dressent un portrait de la situation à la CLP en matière d'accès à l'égalité. Les données n'incluent pas les commissaires de la CLP puisque ceux-ci ne sont pas régis par la *Loi sur la fonction publique*.

PRESENCE DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DES AUTOCHTONES ET DES ANGLOPHONES CLP/FONCTION PUBLIQUE EN 2002

	CLP	FONCTION PUBLIQUE
Communautés culturelles	1,2 %	3,0 %
Autochtones	0,6 %	0,3 %
Anglophones	0,3 %	0,7 %
TOTAL	**2,1 %**	**4,0 %**

PRÉSENCE DES PERSONNES HANDICAPÉES CLP/FONCTION PUBLIQUE EN 2002

	CLP	FONCTION PUBLIQUE
Personnes handicapées	1,2 %	1,0 %

PRESENCE DES FEMMES SITUATION DE LA CLP EN 2002

	% DE FEMMES
Personnel de bureau	86 %
Professionnels	50 %

PRÉSENCE DES FEMMES OCCUPANT UN EMPLOI RÉGULIER DE CADRE CLP/FONCTION PUBLIQUE EN 2002

	CLP	FONCTION PUBLIQUE
Femmes occupant un emploi de cadre	33 %	24 %

EMBAUCHE DE PERSONNEL DES GROUPES CIBLES

PÉRIODE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ETUDIANT
2001-2002	7 %	----	83 %
2002-2003	----	4 %	31 %

l'accès à l'égalité dans l'**embauche**

La CLP adhère aux plans d'action gouvernementaux lancés en septembre 2002 et février 2003 visant la diversité et le rajeunissement de la fonction publique québécoise. Dans ses activités de dotation en 2003-2004, elle saisira les occasions qui se présenteront pour tenter d'atteindre les objectifs fixés.

Les données pour l'année financière 2002-2003 démontrent que la situation de la CLP est restée sensiblement la même qu'en 2001-2002 concernant le taux de représentation des membres des communautés culturelles, des autochtones et des anglophones, soit 2,1 %, ainsi que pour les personnes handicapées, dont le taux de représentation est de 1,2 %.

Les tableaux suivants dressent un portrait de la situation à la CLP en matière d'accès à l'égalité. Les données n'incluent pas les commissaires de la CLP puisque ceux-ci ne sont pas régis par la *Loi sur la fonction publique*.

PRÉSENCE DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, DES AUTOCHTONES ET DES ANGLOPHONES CLP/FONCTION PUBLIQUE EN 2002

	CLP	FONCTION PUBLIQUE
Communautés culturelles	1,2 %	3,0 %
Autochtones	0,6 %	0,3 %
Anglophones	0,3 %	0,7 %
TOTAL	2,1 %	4,0 %

PRÉSENCE DES PERSONNES HANDICAPÉES CLP/FONCTION PUBLIQUE EN 2002

	CLP	FONCTION PUBLIQUE
Personnes handicapées	1,2 %	1,0 %

PRÉSENCE DES FEMMES SITUATION DE LA CLP EN 2002

	% DE FEMMES
Personnel de bureau	86 %
Professionnels	50 %

PRÉSENCE DES FEMMES OCCUPANT UN EMPLOI RÉGULIER DE CADRE – CLP/FONCTION PUBLIQUE EN 2002

	CLP	FONCTION PUBLIQUE
Femmes occupant un emploi de cadre	33 %	24 %

EMBAUCHE DE PERSONNEL DES GROUPES CIBLES

PÉRIODE	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT
2001-2002	7 %	—	83 %
2002-2003	—	4 %	31 %

l'emploi et la qualité de la **langue française** dans l'**Administration**

La Commission des lésions professionnelles a adopté, en novembre 2002, une nouvelle *Politique linguistique* adaptée à la réalité du tribunal. Pour tenir compte du caractère spécifique du tribunal, un chapitre a été consacré à la langue utilisée dans les procédures et à l'audience. Partant du principe général voulant qu'une personne physique peut employer le français ou l'anglais, la politique fournit des précisions concernant les formulaires, la langue utilisée à l'audience, le droit à l'assistance d'un interprète et la traduction des décisions.

Les règles contenues dans la *Politique linguistique* ont valeur de directive interne et doivent être respectées par tous les membres et le personnel de la CLP. Plusieurs actions ont été prises pour la faire connaître : résumé de la politique distribué à chaque employé, publication d'un article dans le journal interne et dépôt du texte intégral dans l'intranet.

La politique tient compte, outre les dispositions de la *Charte de la langue française*, de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, de la *Politique sur les marchés publics* et de la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*. La CLP remplit d'ailleurs chaque année le formulaire que lui transmet le Conseil du trésor, au nom de l'Office québécois de la langue française, concernant la mise en oeuvre de cette politique.

Par ailleurs, la CLP favorise l'utilisation du français dans ses applications informatiques et, au moment de l'acquisition de matériel informatique, elle accorde une attention particulière aux documents d'acquisition de biens et services ainsi qu'aux documents qui les accompagnent au moment de la livraison. La CLP exige que la documentation qui accompagne les ordinateurs et les imprimantes soit disponible en langue française. Elle fait de même pour tous les autres types de biens acquis.

La CLP a aussi poursuivi la révision linguistique des lettres et formulaires destinés à sa clientèle afin que le langage utilisé soit simple, clair et accessible, tout en utilisant un français de qualité et adapté aux besoins particuliers de notre clientèle non représentée. Les dépliants et brochures publiés par le tribunal font également l'objet de la même attention. Enfin, des capsules linguistiques sont publiées quatre fois l'an dans le journal interne et colligées ensuite dans l'intranet pour en faciliter la consultation.

la diffusion des **décisions** de la **CLP**

Selon les articles 382 et 383 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), la CLP doit constituer une banque de jurisprudence et un plumitif informatisés et les rendre accessibles aux membres, aux assesseurs, aux conciliateurs et aux autres membres de son personnel qu'elle désigne. Cette banque de décisions a également un caractère public aux fins de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. De plus, la CLP doit publier périodiquement un recueil de décisions qu'elle a rendues.

Depuis la création de la CLP en 1998, chaque rapport annuel a comporté une section consacrée aux décisions d'intérêt rendues au cours de l'année, que ce soit par la CLP ou par les tribunaux judiciaires à la suite de requêtes en révision judiciaire visant ses décisions. Nous mettons fin à cette pratique dans ce rapport annuel de gestion puisque les personnes qui s'intéressent à la jurisprudence de la CLP peuvent maintenant y accéder très facilement de diverses façons. Ainsi, toutes les décisions de la CLP sont disponibles sur Internet dans les banques de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Deux types d'accès sont possibles.

1. Un accès **gratuit** à toutes les décisions rendues par la CLP depuis le 1er avril 1998 sur le site www.jugements.qc.ca. Ce site est maintenant doté d'un moteur de recherche qui permet de retracer une décision à partir :
   - d'un ou de plusieurs mots clés,
   - du nom des parties,
   - du nom du décideur,
   - ou de la date de la décision.

2. Un accès **payant** à la *Banque CLP* dans AZIMUT où les décisions sont indexées, classées et documentées, ce qui permet de repérer rapidement l'information désirée. Cette banque contient :
   - tous les textes intégraux des décisions rendues par la CLP;
   - les décisions des tribunaux supérieurs lorsque la CLP est une des parties en cause;
   - les résumés de plus de 80 % des décisions rendues par la CLP entre le 1er avril 1998 et le 31 mars 2003;
   - l'indexation et les résumés de 25 % des décisions rendues par la CLP à compter du 1er avril 2003, ces décisions étant sélectionnées par SOQUIJ en raison de leur intérêt jurisprudentiel.

Dans AZIMUT, on peut aussi consulter la *Banque CALP* qui contient, pour la période de 1986 à mars 1998, tous les résumés et les textes intégraux des décisions rendues par la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles (CALP) et celles provenant des tribunaux supérieurs lorsque la CALP était une des parties en cause.

Par ailleurs, deux publications permettent de faire connaître les décisions ou jugements sélectionnés pour leur intérêt jurisprudentiel :

- Le *Commission des lésions professionnelles Express*, qui paraît dix fois par année, contient 325 résumés de décisions rendues par la CLP et les tribunaux supérieurs lorsque la CLP est partie en cause.
- Le recueil *Décisions de la Commission des lésions professionnelles*, qui paraît six fois par année, contient les résumés et les textes intégraux de 175 décisions publiées dans le *CLP Express*. Le dernier fascicule de chaque année contient des tables cumulatives, dont les tables de la législation pertinente et de la doctrine citée.

Depuis le 1er avril 2003, la sélection des décisions publiées est effectuée par SOQUIJ alors que la CLP continue de préparer les résumés comme elle l'a fait jusqu'à maintenant.

le suivi aux rapports du **Vérificateur général** du **Québec**

Rapport sur la révision des décisions administratives et les tribunaux administratifs

Le directeur du Bureau de la présidente et secrétaire de la CLP est responsable du suivi de ce rapport qui a été déposé en décembre 2001. Parmi les onze recommandations s'adressant à la CLP, plusieurs se rapportaient à des projets en cours de réalisation ou prévus à court terme. Voici un état de situation pour chacune de ces recommandations.

Recommandation **1**

Traiter les dossiers dans les délais légaux indicatifs prescrits tout en améliorant l'accessibilité.

L'objectif de réduction des délais est une préoccupation constante et il est repris dans la planification stratégique de la CLP pour 2002-2005. Ce sujet est traité dans la section *Résultats en regard des objectifs stratégiques* de ce rapport.

Recommandation **2**

Faire une planification stratégique pluriannuelle et produire la planification annuelle en temps opportun.

Le passage à une planification pluriannuelle est maintenant chose faite, comme en fait foi ce rapport.

Recommandation **3**

Examiner le prix de revient des activités de la CLP.

Bien que la CLP n'ait jamais estimé utile d'établir le prix de revient de ses activités, le responsable des ressources financières de la CLP a toutefois participé à la formation offerte à ce sujet par le Contrôleur des Finances. Il a ensuite présenté aux membres du comité de direction les principes et les conditions de mise en oeuvre de la méthode utilisée pour établir un prix de revient. Compte tenu de la lourdeur et des coûts d'un tel projet, il s'est avéré que la CLP n'avait pas les ressources pour y donner suite.

Recommandation **4**

Envisager la possibilité d'utiliser la vidéoconférence pour certaines audiences.

L'utilisation de la vidéoconférence est prévue par les *Règles de preuve, de procédure et de pratique* de la CLP, qui sont en vigueur depuis le 30 mars 2000. En outre, le plan de travail 2003-2004 prévoit l'acquisition de quatre systèmes de vidéoconférence pour les bureaux de Rouyn-Noranda, Sept-Îles, Gaspé et Rimouski.

Recommandation **5**

Améliorer le contenu de notre rapport annuel afin que le lecteur puisse mieux apprécier la performance.

Le Vérificateur soulignait qu'il y manquait des renseignements concernant le nombre de dossiers à traiter et les transactions conclues avec l'aide d'un conciliateur de la CLP.

La CLP a ajouté plusieurs statistiques à son rapport annuel dont des données régionales concernant le délai de décision et les remises d'audience, ainsi que le nombre de dossiers en traitement en fin d'année.

En 2003-2004, la CLP devrait être en mesure d'obtenir certaines données concernant les transactions. Lorsqu'elles seront disponibles, ces données seront intégrées dans le rapport annuel.

Recommandation **6**

Revoir la gestion des rôles et des remises et évaluer périodiquement les résultats.

Depuis la mise en place de la CLP, la mise au rôle et la gestion des remises ont toujours fait partie des objectifs du tribunal. Le présent rapport fait état des résultats obtenus. Soulignons par ailleurs que l'amélioration de la mise au rôle constitue un projet prioritaire en 2003-2004.

Recommandation **7**

Revoir l'utilisation et les modalités d'exercice de la conciliation pour qu'elle se fasse conformément à la législation pertinente.

Le Vérificateur se disait d'avis que l'utilisation de la conciliation ne se faisait pas toujours conformément à la législation pertinente.

Comme elle l'avait indiqué dans ses commentaires, la CLP considère que ses façons de faire en conciliation respectent intégralement sa loi constitutive. En outre, le *Code de déontologie des assesseurs et des conciliateurs* et le *Cadre de l'exercice de la conciliation* permettent de s'en assurer, en plus de garantir aux parties le respect de leurs droits.

Par ailleurs, afin d'assurer la transparence de ses activités, la CLP a mis en place un groupe de travail qui se penche sur la gestion des transactions et leur confidentialité. Le présent rapport en traite d'ailleurs à la page 42 parmi les activités réalisées en regard des objectifs.

Recommandation **8**

Pourvoir son personnel d'un code de déontologie.

La section *Application des exigences législatives et gouvernementales* fait état des travaux à ce sujet.

Recommandation **9**

Répartir les ressources entre ses bureaux régionaux en fonction de leurs besoins.

Lors du passage du Vérificateur, la CLP était en cours de recrutement pour certains postes. Elle peut maintenant compter sur une équipe complète dans toutes les régions.

Recommandation **10**

Communiquer à ses employés des attentes qui sont en lien avec ses objectifs stratégiques et effectuer des évaluations annuellement.

La CLP a complété l'implantation de l'évaluation du rendement par résultats. Cette approche est maintenant appliquée à l'ensemble du personnel et elle est en lien direct avec la planification stratégique puisque les attentes sont signifiées en fonction des tâches et des objectifs de l'organisation.

Les résultats du sondage sur la mobilisation ont démontré que le personnel est satisfait de la fréquence de l'évaluation du rendement mais que certains ajustements sont nécessaires afin que la méthode soit plus satisfaisante pour tous. C'est un aspect du sondage auquel la direction et les gestionnaires accorderont la priorité en 2003-2004.

Recommandation **11**

Se doter d'une planification des besoins de formation en lien avec sa planification stratégique.

Tel qu'indiqué dans le présent rapport, la CLP a élaboré et mis en place un plan de développement des ressources humaines qui s'intègre à la planification stratégique et qui comprend la compilation des besoins de formation identifiés par les membres du personnel et les gestionnaires.

Rapport 2000-2001 du Vérificateur général

Dans son rapport 2000-2001, le Vérificateur général recommandait à la CLP de tenir un registre d'inventaire permanent de ses immobilisations et de se doter d'une politique concernant la disposition de celles-ci de manière à gérer adéquatement ses biens.

Après l'adoption d'une *Politique sur la disposition des biens meubles et de l'équipement informatique en surplus* en 2001-2002, voici les actions posées en 2002-2003 pour donner suite à cette recommandation :

- acquisition d'un logiciel de gestion des biens corporatifs;
- inventaire des biens corporatifs;
- établissement de la valeur des actifs;
- création du registre des immobilisations.

les statistiques **opérationnelles**

Les explications suivantes permettent de comprendre les motifs de contestation qui sont indiqués dans les tableaux statistiques.

1. Retrait préventif

Le retrait préventif est le droit de demander d'être affecté à une autre tâche en raison des dangers que comporte l'exécution de sa tâche habituelle. Cette rubrique comporte toutes les contestations relatives au retrait préventif du travailleur exposé à un contaminant ainsi qu'au retrait de la travailleuse enceinte ou qui allaite.

2. Mesures disciplinaires

Cette rubrique vise toutes les contestations relatives aux mesures disciplinaires, discriminatoires, de représailles ou autres sanctions dont un travailleur peut faire l'objet à la suite de l'exercice d'un droit ou d'une fonction résultant de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., chapitre A-3.001) ou de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (L.R.Q., chapitre S-2.1).

3. LSST (autres)

Plusieurs dossiers sont regroupés sous cette rubrique. Ils se rapportent tous à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* et concernent l'inspection et la prévention, dont le droit de refus, la fermeture d'un lieu de travail, la désignation du maître-d'oeuvre sur un chantier de construction, l'émission d'un avis de correction par un inspecteur ainsi que le programme de prévention.

4. LATMP (urgences)

Deux types de contestations sont visés dans cette catégorie :

- les contestations relatives à l'assignation temporaire d'un travailleur à d'autres tâches en attendant qu'il redevienne capable d'exercer son emploi;
- les contestations d'une décision qui entraîne la réduction ou la suspension du paiement d'une indemnité en vertu de l'article 142 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

5. Notion de lésion

Les contestations se rapportant à l'existence d'une lésion professionnelle sont regroupées ici. Elles portent sur la notion d'accident du travail, de maladie professionnelle, de rechute, de récidive ou d'aggravation.

6. PRESTATIONS

Cette rubrique regroupe les cas où le droit à une indemnité ou son calcul sont en cause, qu'il s'agisse de l'indemnité de remplacement du revenu, de l'indemnité pour dommages corporels, d'indemnités de décès ou autres. On y retrouve aussi les contestations qui touchent le droit à la réadaptation et les prestations qui en résultent, le droit à l'assistance médicale et le droit au retour au travail.

7. FINANCEMENT

Les contestations concernant l'imputation des coûts, la classification des employeurs et la cotisation sont traitées sous cette rubrique. Elle comprend aussi toute autre contestation en matière de financement.

8. LATMP (AUTRES)

Cette section touche diverses contestations qui ne sont pas couvertes par les autres rubriques et qui relèvent de la LATMP. On y retrouve, notamment, les contestations portant sur les questions de compétence et de délai, de même que sur les mesures transitoires.

9. MÉDICAL

Cette rubrique porte sur les contestations concernant le diagnostic, la consolidation, les traitements, les atteintes permanentes et les limitations fonctionnelles.

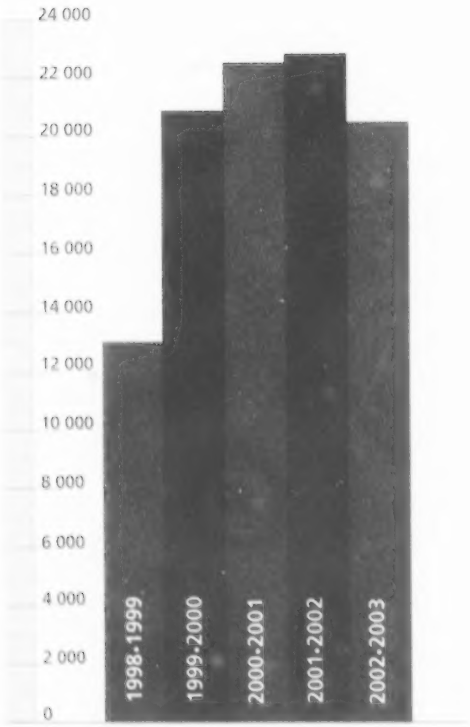
10. MALADIES PULMONAIRES

Les contestations des décisions rendues en cette matière sont regroupées sous cette rubrique.

dossiers ouverts (contestations reçues) en 2002·2003

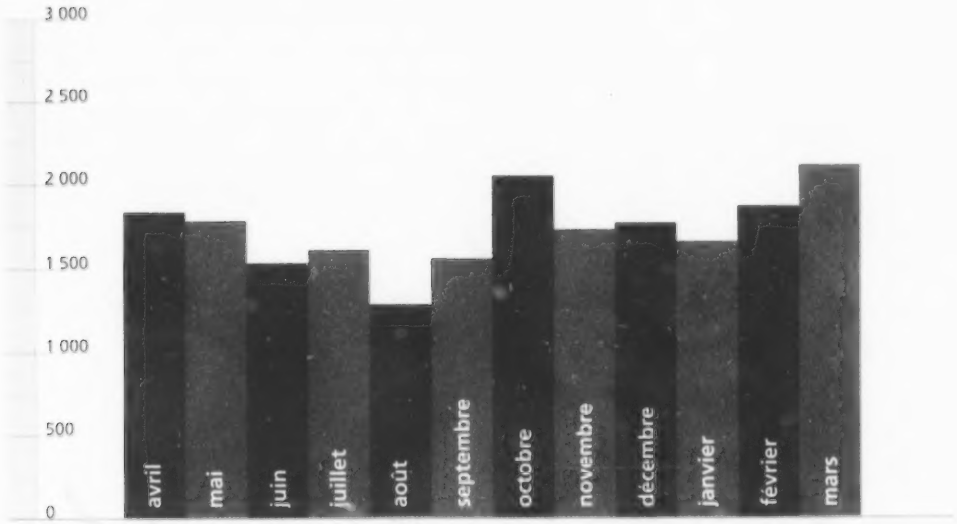
MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	98
Mesures disciplinaires	248
LSST (autres)	85
LATMP (urgences)	59
Notion de lésion	9 749
Prestations	2 373
Financement	1 571
LATMP (autres)	77
Médical	6 221
Maladies pulmonaires	102
TOTAL	**20 583**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	452
Chaudière-Appalaches	1 628
Estrie	859
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	1 278
Lanaudière	1 227
Laurentides	1 691
Laval	1 021
Mauricie et Centre-du-Québec	1 152
Montérégie	1 432
Montréal	4 603
Outaouais	493
Québec	1 785
Richelieu-Salaberry	1 253
Saguenay–Lac-St-Jean	725
Yamaska	984
GRAND TOTAL	**20 583**



dossiers ouverts (contestations reçues) en 2002·2003 • évolution mensuelle

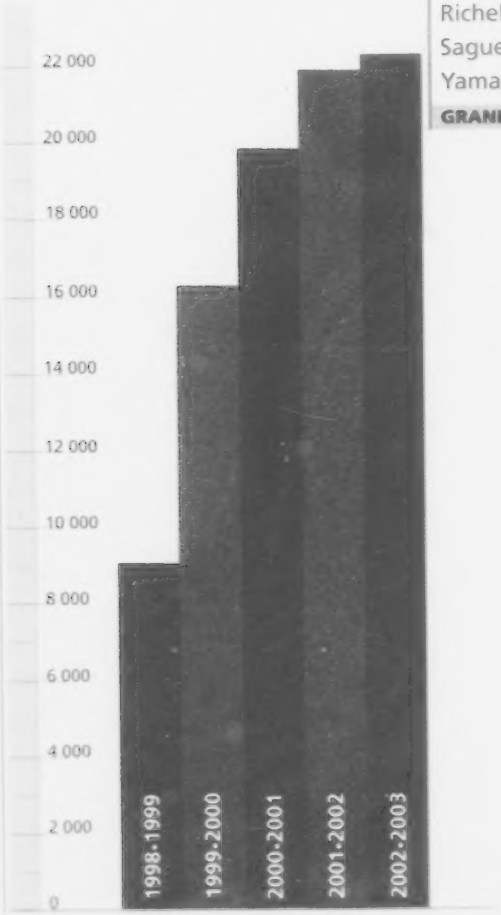
AVRIL	AOÛT	DÉCEMBRE
1 806	1 289	1 746
MAI	**SEPTEMBRE**	**JANVIER**
1 799	1 520	1 643
JUIN	**OCTOBRE**	**FÉVRIER**
1 508	2 021	1 824
JUILLET	**NOVEMBRE**	**MARS**
1 563	1 739	2 125



dossiers fermés
en 2002·2003

MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	114
Mesures disciplinaires	218
LSST (autres)	100
LATMP (urgences)	50
Notion de lésion	11 497
Prestations	2 352
Financement	1 881
LATMP (autres)	89
Médical	5 808
Maladies pulmonaires	113
TOTAL	**22 222**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	637
Chaudière-Appalaches	1 768
Estrie	855
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	1 133
Lanaudière	1 434
Laurentides	1 750
Laval	1 105
Mauricie et Centre-du-Québec	1 275
Montérégie	1 355
Montréal	4 758
Outaouais	501
Québec	2 130
Richelieu-Salaberry	1 369
Saguenay–Lac-St-Jean	948
Yamaska	1 204
GRAND TOTAL	**22 222**

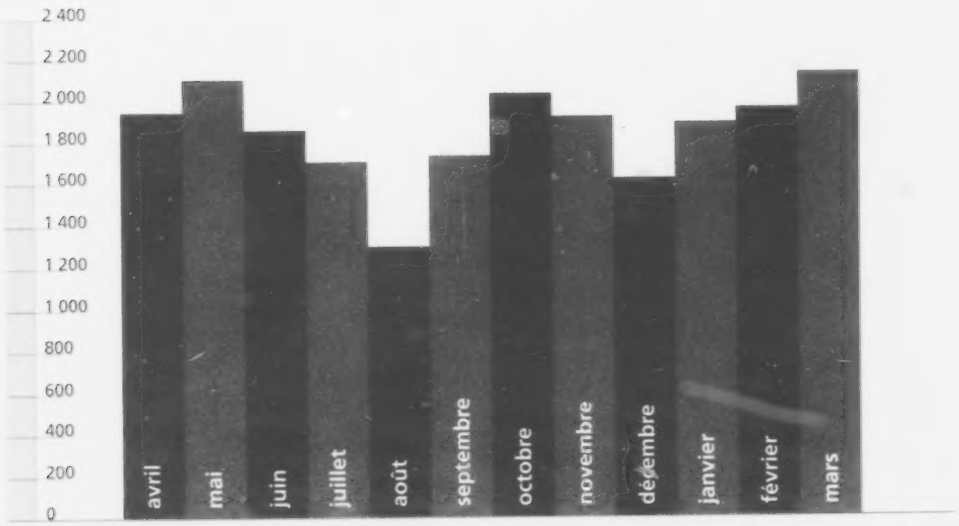


dossiers fermés
en 2002·2003 • évolution mensuelle

AVRIL
1 950
MAI
2 106
JUIN
1 842
JUILLET
1 705

AOÛT
1 302
SEPTEMBRE
1 723
OCTOBRE
2 009
NOVEMBRE
1 925

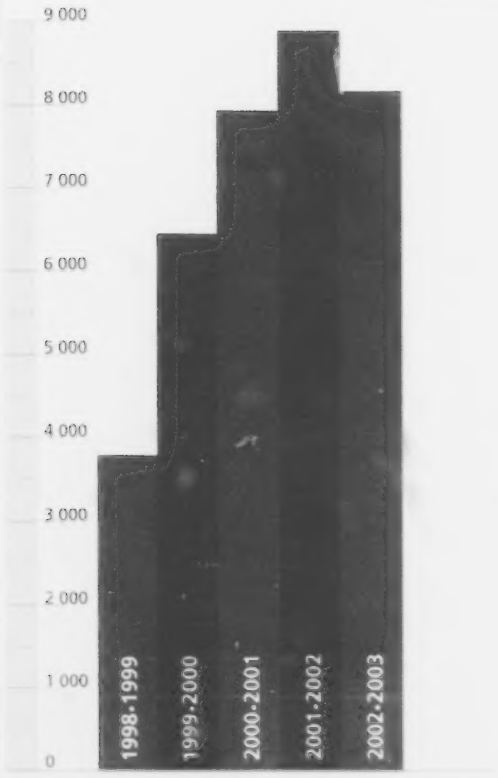
DÉCEMBRE
1 609
JANVIER
1 920
FÉVRIER
1 987
MARS
2 144



dossiers fermés
à la suite d'une décision en 2002·2003

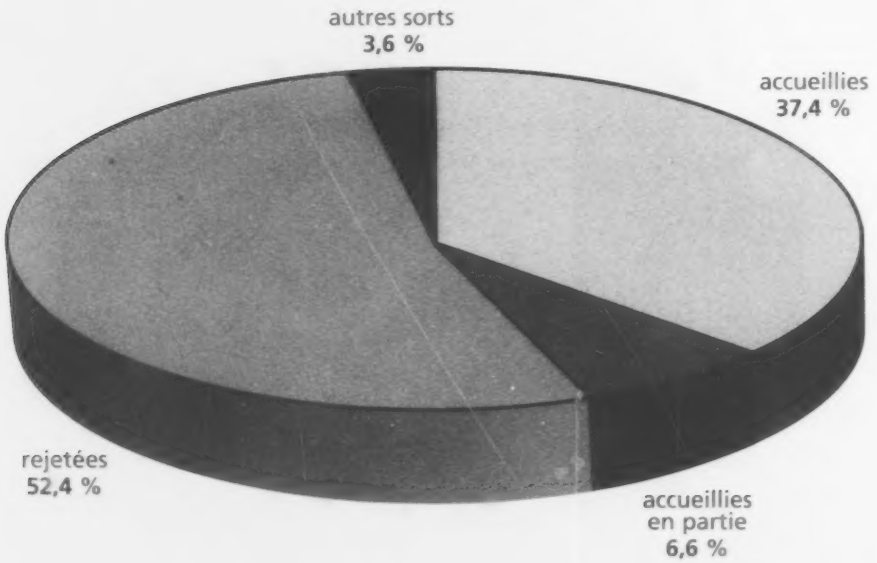
MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	22
Mesures disciplinaires	98
LSST (autres)	16
LATMP (urgences)	21
Notion de lésion	3 937
Prestations	917
Financement	1 176
LATMP (autres)	36
Médical	1 894
Maladies pulmonaires	52
TOTAL	**8 169**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	258
Chaudière-Appalaches	594
Estrie	298
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	443
Lanaudière	620
Laurentides	575
Laval	348
Mauricie et Centre-du-Québec	419
Montérégie	483
Montréal	1 887
Outaouais	167
Québec	787
Richelieu-Salaberry	510
Saguenay–Lac-St-Jean	336
Yamaska	444
GRAND TOTAL	**8 169**



décisions accueillies et rejetées
regroupées par motifs en 2002·2003

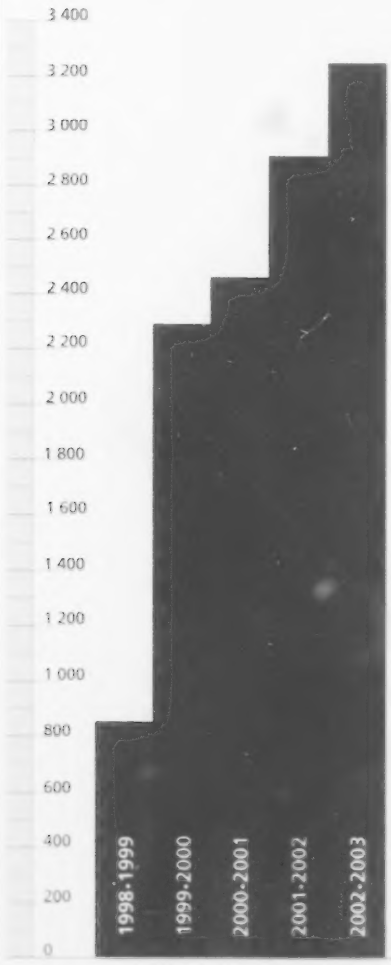
MOTIFS	ACCUEILLIES	ACCUEILLIES EN PARTIE	REJETÉES	AUTRES SORTS
Retrait préventif	8	1	11	2
Mesures disciplinaires	33	2	57	6
LSST (autres)	6	1	6	3
LATMP (urgences)	8	1	9	3
Notion de lésion	1 475	130	2 244	88
Prestations	322	70	477	48
Financement	637	63	457	19
LATMP (autres)	7	1	24	4
Médical	541	266	965	122
Maladies pulmonaires	17	4	31	0
TOTAL	**3 054**	**539**	**4 281**	**295**



dossiers fermés
à la suite d'un accord de conciliation en 2002·2003

MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	65
Mesures disciplinaires	11
LSST (autres)	3
LATMP (urgences)	5
Notion de lésion	1 620
Prestations	372
Financement	63
LATMP (autres)	9
Médical	1 088
Maladies pulmonaires	6
TOTAL	**3 242**

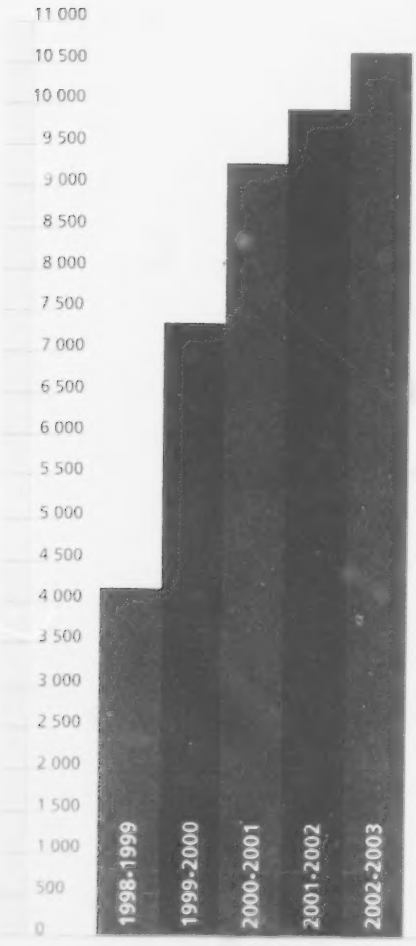
RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	65
Chaudière-Appalaches	330
Estrie	104
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	97
Lanaudière	203
Laurentides	302
Laval	169
Mauricie et Centre-du-Québec	209
Montérégie	170
Montréal	611
Outaouais	96
Québec	431
Richelieu-Salaberry	192
Saguenay–Lac-St-Jean	84
Yamaska	179
GRAND TOTAL	**3 242**



dossiers fermés
à la suite d'un désistement en 2002·2003

MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	26
Mesures disciplinaires	103
LSST (autres)	80
LATMP (urgences)	22
Notion de lésion	5 865
Prestations	1 044
Financement	622
LATMP (autres)	41
Médical	2 767
Maladies pulmonaires	52
TOTAL	**10 622**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	308
Chaudière-Appalaches	834
Estrie	449
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	578
Lanaudière	605
Laurentides	853
Laval	581
Mauricie et Centre-du-Québec	635
Montérégie	693
Montréal	2 211
Outaouais	233
Québec	898
Richelieu-Salaberry	655
Saguenay–Lac-St-Jean	512
Yamaska	577
GRAND TOTAL	**10 622**



Note : 7648 (72 %) de ces désistements font suite à une activité de conciliation.

dossiers en traitement
le 31 mars 2003

Audience tenue	1 631	(8,5 %)
Date d'audience fixée	9 528	(49,8 %)
Conciliation en cours	2 066	(10,8 %)
En suspens	418	(2,2 %)
En préparation pour la mise au rôle	5 499	(28,7 %)
TOTAL	19 142	(100 %)

les états financiers

Commission des lésions professionnelles

Exercice terminé le 31 mars 2003

les états financiers

Commission des lésions professionnelles

Exercice terminé le 31 mars 2003

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des lésions professionnelles ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. Chacun des gestionnaires effectue mensuellement l'analyse et la validation de la situation budgétaire concernant son unité administrative.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le comité de direction doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La présidente,

Micheline Bélanger

Québec, le 12 mai 2003

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des lésions professionnelles au 31 mars 2003 et les états des revenus et dépenses, du solde déficitaire du fonds ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2003, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis

Doris Paradis, CA

Québec, le 12 mai 2003

revenus et dépenses
de l'exercice terminé le 31 mars 2003

	2003	2002 (note 3)
REVENUS		
Contribution de la Commission de la santé et de la sécurité du travail	46 878 579 $	48 200 004 $
Intérêts sur dépôts bancaires	89 503	150 250
Publications et services	22 762	21 552
	46 990 844	48 371 806
DÉPENSES		
Traitements et avantages sociaux	32 866 891	29 479 312
Transport et communication	2 399 463	2 685 568
Services professionnels	7 705 321	7 831 851
Loyers et entretien	5 196 017	5 588 638
Amortissement des immobilisations	2 008 721	2 637 025
Perte sur disposition d'immobilisations	10 000	276 403
Fournitures	690 508	634 419
Autres	7 839	13 236
	50 884 760	49 146 452
EXCÉDENT DES DÉPENSES SUR LES REVENUS	(3 893 916)$	(774 646) $

solde déficitaire du fonds
de l'exercice terminé le 31 mars 2003

	2003	2002
SOLDE DÉFICITAIRE DU FONDS AU DÉBUT		
Solde déjà établi	3 175 077 $	2 507 739 $
Redressement à la provision pour congés de maladie et vacances	1 015 794	908 486
Solde redressé	4 190 871	3 416 225
Excédent des dépenses sur les revenus	3 893 916	774 646
SOLDE DÉFICITAIRE DU FONDS À LA FIN	8 084 787 $	4 190 871 $

bilan
au 31 mars 2003

	2003	2002 (note 3)
ACTIF		
À COURT TERME		
Espèces et quasi-espèces	2 130 744 $	3 976 366 $
Créances à recevoir	37 268	8 257
Intérêts courus	7 869	3 517
Avances pour frais de déplacement	14 506	15 500
Frais payés d'avance	59 957	36 144
	2 250 344	4 039 784
IMMOBILISATIONS (note 4)	2 972 767	3 716 587
	5 223 111 $	7 756 371 $
PASSIF		
À COURT TERME		
Créditeurs et frais courus	2 082 110 $	2 471 978 $
Versements sur la dette à long terme (note 5)	144 598	-
	2 226 708	2 471 978
DETTE À LONG TERME (note 5)	491 404	
PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES (note 6)	10 589 786	9 475 264
	13 307 898	11 947 242
SOLDE DÉFICITAIRE DU FONDS	(8 084 787)	(4 190 871)
	5 223 111 $	7 756 371 $

ENGAGEMENTS (note 7)

POUR LA COMMISSION

Micheline Bélanger

flux de trésorerie
de l'exercice terminé le 31 mars 2003

	2003	2002
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent des dépenses sur les revenus	(3 893 916) $	(774 646) $
Éléments sans incidence sur les espèces et les quasi-espèces :		
Amortissement des immobilisations	2 008 721	2 637 025
Perte sur disposition d'immobilisations	10 000	276 403
Variation de la provision pour congés de maladie et vacances	1 114 522	963 354
	(760 673)	3 102 136
Variations des éléments hors caisse du fonds de roulement :		
Créances à recevoir	(29 011)	7 441
Intérêts courus	(4 352)	12 769
Avances pour frais de déplacement	994	-
Frais payés d'avance	(23 813)	(12 966)
Créditeurs et frais courus	(389 868)	611 264
	(446 050)	618 508
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	(1 206 723)	3 720 644
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :		
Produit de disposition d'immobilisations	9 450	50 000
Acquisitions d'immobilisations	(1 284 351)	(1 652 608)
	(1 274 901)	(1 602 608)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(139 847)	-
Dette à long terme	775 849	-
Flux de trésorie liés aux activités de financement	636 002	-
(DIMINUTION) AUGMENTATION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	(1 845 622)	2 118 036
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT	3 976 366	1 858 330
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN	2 130 744 $	3 976 366 $
COMPOSITION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES		
Encaisse	1 630 744 $	1 476 366 $
Dépôts à terme (taux : 3,00 %)	500 000	2 500 000
	2 130 744 $	3 976 366 $

notes complémentaires

31 mars 2003

1. Constitution, fonctions et financement

La Commission, constituée en vertu d'une loi spéciale (1997, chapitre 27), a pour fonctions d'entendre et de disposer des contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail à la suite d'une révision administrative.

Les sommes requises pour les opérations de la Commission sont prises sur le fonds de la Commission constitué des sommes que la Commission de la santé et de la sécurité du travail y verse selon les modalités que détermine le gouvernement.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine et sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux annuels suivants :

Mobilier et équipement de bureau	20 %
Équipements informatiques	33,3 %
Améliorations locatives	Durée du bail, maximum 5 ans

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Espèces et quasi-espèces

La politique de l'entité consiste à présenter dans les espèces et quasi-espèces les soldes bancaires et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition ou encaissables en tout temps.

3. Modification comptable

Les états financiers de l'exercice terminé le 31 mars 2002 ont été redressés pour inscrire tous les coûts relatifs aux avantages sociaux futurs se rapportant à la provision pour congés de maladie et vacances.

Auparavant, certains coûts étaient comptabilisés aux dépenses de l'exercice au cours duquel les employés utilisaient leurs congés de maladie ou leurs vacances. L'application rétroactive de cette modification a eu pour effet d'augmenter les postes suivants des états financiers :

	2002
Traitements et avantages sociaux	107 308 $
Solde déficitaire du fonds au début	908 486
Provision pour congés de maladie et vacances	1 015 794

4. Immobilisations

	2003			2002
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Mobilier et équipement de bureau	3 733 096 $	2 558 826 $	1 174 270 $	1 839 156 $
Équipements informatiques	4 853 046	4 167 343	685 703	977 223
Améliorations locatives	2 984 082	1 871 288	1 112 794	900 208
	11 570 224 $	8 597 457 $	2 972 767 $	3 716 587 $

Les intérêts sur la dette à long terme, d'un montant de 45 475 $, sont capitalisés au coût des améliorations locatives.

5. Dette à long terme

	2003	2002
Emprunts à la Société immobilière du Québec, taux fixe de 6,08 % et de 6,68 %, remboursables par versements mensuels de 14 990 $, échéant jusqu'en mars 2007	636 002 $	- $
Versements échéants en deçà d'un an	144 598 $	- $
	491 404 $	- $

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2004	144 598 $
2005	153 804
2006	163 597
2007	174 003
2008	-

6. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2003			2002
	CONGÉS DE MALADIE	VACANCES	TOTAL	TOTAL
Solde au début	5 954 110 $	3 521 154 $	9 475 264 $	8 511 910 $
Variation de l'exercice	711 171	403 351	1 114 522	963 354
Solde à la fin	6 665 281 $	3 924 505 $	10 589 786 $	9 475 264 $

7. ENGAGEMENTS

La Commission est engagée par des ententes à long terme avec la Société immobilière du Québec, échéant à diverses dates jusqu'au 31 octobre 2010, pour des locaux administratifs.

La dépense de loyers de l'exercice terminé le 31 mars 2003 concernant ces locaux s'élève à 4 023 719 $ (2002 : 4 542 918 $). Les paiements minimums futurs s'établissent comme suit :

2004	3 779 823 $
2005	2 725 656
2006	2 658 335
2007	2 596 398
2008	532 697
2009 et subséquemment	816 350
	13 109 259 $

8. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

9. Régimes de retraite

La plupart des membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Certains autres employés participent à un Régime enregistré d'épargne retraite parce qu'ils ne font pas partie de la fonction publique. La Commission leur verse un montant équivalent à ce qu'elle verse aux autres employés.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 994 810 $ (2002 : 705 643 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes se limitent à ces cotisations à titre d'employeur.

10. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée. La juste valeur de la dette à long terme ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marchés pour ce type de dette.

annexe 1

DÉCLARATION
de services aux citoyens

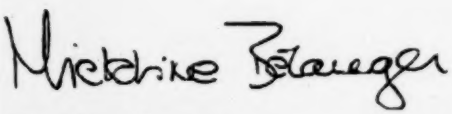
Au nom de tout le personnel de la Commission des lésions professionnelles (CLP), j'ai le plaisir de présenter notre Déclaration de services aux citoyens. Elle s'adresse tout particulièrement aux travailleurs et aux employeurs qui viennent devant le tribunal pour contester une décision de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

Depuis la mise en place de la CLP, en avril 1998, notre personnel a toujours été soucieux d'assurer les meilleurs services. À cette fin, nous avons utilisé divers moyens pour consulter notre clientèle afin d'obtenir ses commentaires. Nous avons fait de même avec l'ensemble de notre personnel.

Les engagements que nous prenons dans cette déclaration découlent de ces consultations et tiennent compte des ressources dont nous disposons pour répondre aux besoins exprimés. Nous évaluerons régulièrement ces engagements et nous en traiterons dans notre rapport annuel de gestion.

Dans cette démarche d'amélioration continue, nous sommes évidemment réceptifs aux commentaires et aux suggestions qui nous aideront à mieux servir notre clientèle.

La présidente,



Micheline Bélanger

LA CLP ET SES CLIENTS

La Commission des lésions professionnelles (CLP) est le **tribunal administratif de dernière instance** où s'adressent les travailleurs et les employeurs qui contestent une décision de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).

La CLP ne relève pas de la CSST. C'est un **tribunal indépendant** et son personnel agit avec impartialité envers toutes les parties.

NOTRE MISSION

La mission de la CLP consiste à :

- Offrir à sa clientèle la possibilité de faire valoir ses droits en matière de santé et de sécurité du travail devant une instance paritaire, indépendante et accessible; et
- Entendre ses clients, concilier leurs intérêts et, le cas échéant, décider de leurs recours avec diligence, dans le respect des droits fondamentaux.

NOS SERVICES

Lorsque vous vous adressez à la CLP :

- Vous pouvez demander que votre dossier soit confié à un **conciliateur** si vous souhaitez le régler avec les autres parties **sans aller en audience**. Notez que toutes les parties doivent être d'accord pour effectuer cette démarche.
- Si vous préférez ou si vous ne pouvez obtenir un règlement par la conciliation, vous pourrez être entendu par un **commissaire*** qui rend sa décision en fonction de la preuve ainsi que des lois et des règlements applicables**.

* Lors de l'audience, le commissaire est généralement accompagné d'un membre issu d'une association syndicale et d'un membre issu d'une association d'employeurs, qui ont pour rôle de le conseiller. Selon la nature du dossier, une quatrième personne – généralement un médecin – peut également être présente à titre d'expert-conseil.

** Il s'agit, principalement, de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, ainsi que des *Règles de preuve, de procédure et de pratique de la Commission des lésions professionnelles*.

Des services accessibles

- Nos services sont disponibles dans toutes les régions du Québec. Consultez la liste de nos 20 bureaux. Chacun de ces bureaux a un numéro de téléphone sans frais.
- Nos bureaux sont ouverts tous les jours ouvrables du lundi au vendredi, sauf exception, entre 8 h 30 et midi, et entre 13 h et 16 h 30.
- En plus de vous offrir de l'information en tout temps, notre site Internet (www.clp.gouv.qc.ca) vous permet :
  - d'identifier le bureau auquel vous devez vous adresser;
  - d'obtenir le formulaire de contestation;
  - d'avoir un aperçu de l'état de votre dossier;
  - d'effectuer un changement d'adresse;
  - de nous formuler des commentaires.

Nos engagements généraux

- Dans nos contacts avec vous, nous avons le souci de :
  - nous identifier;
  - vous écouter avec attention;
  - vous servir avec courtoisie et respect;
  - faire preuve de discrétion;
  - vous donner toute l'information utile;
  - vous diriger vers la bonne personne.
- Que ce soit au téléphone ou à nos bureaux, nous avons le souci de ne pas vous faire attendre.
- Lorsque vous nous laissez un message, nous vous rappelons le plus tôt possible dans un délai de 24 heures, du lundi au vendredi, en dehors des jours fériés.
- Nous respectons l'heure des rendez-vous pour une rencontre de conciliation ou pour une audience. En cas de retard, nous vous informons du délai d'attente prévu.
- Nous répondons à vos questions concernant nos services et le traitement de votre dossier.
- Nous pouvons vous aider à remplir le formulaire de contestation. Toutefois, nous ne pouvons vous donner un avis juridique, ni rédiger pour vous des procédures.
- Nous vous avisons rapidement par écrit de la réception de votre contestation. Nous faisons de même lorsqu'une autre partie conteste une décision qui vous concerne. Dans ce cas, si vous avez un représentant, il est important de lui transmettre l'information.

NOS ENGAGEMENTS PARTICULIERS

SI VOUS CHOISISSEZ LA CONCILIATION

- Le conciliateur vous aide à trouver, avec les autres parties au dossier, un règlement conforme à la loi et satisfaisant pour tous.
- Il vous informe des conséquences du règlement envisagé avec les autres parties.
- Il assure la confidentialité des renseignements obtenus pendant toute la démarche de conciliation. Notez, cependant, que l'accord signé par toutes les parties doit ensuite être entériné par un commissaire. Cet accord entériné devient alors un document public, comme toutes les décisions de la CLP.

SI VOUS ALLEZ EN AUDIENCE

- Nous vous informons par écrit de l'endroit, de la date et de l'heure de l'audience entre un et trois mois avant la tenue de celle-ci.
- Au début de l'audience, le commissaire vous présente les membres du tribunal et toute autre personne présente pour l'assister. Il vous explique ensuite le déroulement de l'audience si vous n'avez pas de représentant en mesure de le faire.
- Si le commissaire a tous les documents nécessaires à la fin de l'audience, il rend sa décision dans les 60 ou 90 jours, selon la nature de votre contestation.
- Sa décision est écrite et motivée afin que vous connaissiez les raisons de l'acceptation ou du rejet de la contestation.

AIDEZ-NOUS À BIEN VOUS SERVIR!

Pour nous aider à respecter nos engagements, **votre collaboration est essentielle**.

- Nous nous attendons à une attitude courtoise et respectueuse de votre part.
- Nous comptons sur votre ponctualité lorsque vous avez rendez-vous pour une rencontre de conciliation ou pour une audience.
- Lorsque vous avez un représentant, ou encore si vous changez de représentant, assurez-vous que nous en sommes avisés.
- Lorsque vous déménagez, n'oubliez pas de nous informer de votre nouvelle adresse et de votre nouveau numéro de téléphone le plus tôt possible.
- Si vous voulez obtenir l'aide d'un conciliateur pour tenter d'obtenir un règlement sans audience, faites-le nous savoir le plus tôt possible.
- Envoyez-nous rapidement tout document que vous croyez utile pour l'audience.

Vous avez des commentaires ou une plainte à formuler?

Nous portons une attention particulière à la qualité de nos services et nous croyons que vos commentaires et vos suggestions peuvent nous aider à mieux vous servir.

Si, malgré tous nos efforts, vous êtes insatisfait de nos services, vous pouvez nous adresser une plainte que nous traiterons dans un délai de 15 jours. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous communiquerons avec vous pour vous en expliquer les raisons.

Nous vous informons, par ailleurs, que le fait d'être insatisfait de la décision rendue par le commissaire dans votre dossier ne constitue pas un motif de plainte.

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires ou votre plainte par la poste, par téléphone ou par télécopieur. Nos coordonnées sont les suivantes :

Service des plaintes
Commission des lésions professionnelles
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 17.401
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone	:	(514) 873-7188
Sans frais	:	1 800 361-9593
Télécopieur	:	(514) 873-0211

Des bureaux à travers le Québec

La CLP est présente dans toutes les régions du Québec avec ses 15 directions régionales et 5 bureaux locaux.

Pour toute demande d'information, écrivez ou téléphonez au bureau le plus près de chez vous. Notre personnel se fera un plaisir de répondre à vos questions du lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 16 h 30.

Note :
Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

annexe 2

LISTE DES DÉCRETS ADOPTÉS EN 2002-2003
qui découlent de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP)

DÉCRET CONCERNANT :	NUMÉRO	DATE
La nomination de membres, autres que commissaires, à la Commission des lésions professionnelles	643-2002	29 mai 2002
La nomination de membres, autres que commissaires, à la Commission des lésions professionnelles	1036-2002	4 septembre 2002
Le *Règlement modifiant le Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la CLP*	1195-2002	2 octobre 2002
La désignation de Me Micheline Bélanger comme présidente de la CLP	1318-2002	12 novembre 2002
Le renouvellement du mandat de Me Isabelle Albernhe comme commissaire et vice-présidente	1319-2002	12 novembre 2002
Le renouvellement du mandat de Me Sylvie Moreau comme commissaire et vice-présidente	1320-2002	12 novembre 2002
Le renouvellement du mandat de Me Pauline Perron comme commissaire de la CLP	1431-2002	4 décembre 2002
La nomination de trois membres du Conseil de la justice administrative	1512-2002	18 décembre 2002
La nomination de membres, autres que commissaires, à la Commission des lésions professionnelles	201-2003	19 février 2003
Le renouvellement du mandat de certains commissaires de la CLP	316-2003	26 février 2003
La désignation de Me Micheline Bélanger comme présidente de la CLP	317-2003	26 février 2003
Le renouvellement du mandat de certains commissaires de la CLP	368-2003	5 mars 2003
Les honoraires et remboursement des frais des membres des comités de sélection ou d'examen constitués en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*	201-2003	19 février 2003

annexe 3

CODE DE DÉONTOLOGIE
des assesseurs et des conciliateurs de la Commission des lésions professionnelles

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
(L.R.Q., c. A-3.001, a. 426)

En vertu de l'article 426 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, le président doit édicter un code de déontologie applicable aux assesseurs et aux conciliateurs et veiller à son respect. Ce code peut prévoir des règles distinctes pour les conciliateurs et les assesseurs. Le manquement à son devoir ou à une règle de déontologie peut faire l'objet d'une plainte au président de la Commission des lésions professionnelles.

SECTION I
dispositions générales

1. Le présent code a pour objet d'assurer et promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Commission des lésions professionnelles, en privilégiant pour ses assesseurs et ses conciliateurs des normes élevées de conduite.

2. L'assesseur et le conciliateur nommés et rémunérés en vertu de la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., c. F-3.1.1) sont tenus de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au *Règlement sur les normes d'éthique, de discipline et le relevé provisoire des fonctions dans la fonction publique* (décret numéro 577-85 du 27 mars 1985).

L'assesseur à vacation et l'assesseur à titre temporaire nommés par le président en vertu de l'article 424 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., c. A-3.001) sont aussi tenus au respect de ces normes, sauf celle relative à l'exclusivité des fonctions.

3. L'assesseur et le conciliateur exercent leurs fonctions avec honnêteté, dignité, intégrité, diligence et impartialité en considérant l'importance des valeurs d'accessibilité et de célérité qui caractérisent la Commission.

4. L'assesseur et le conciliateur font preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qu'ils rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

5. L'assesseur et le conciliateur prennent les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

6. L'assesseur et le conciliateur font preuve de réserve et de prudence dans leur comportement public.

Sous réserve de ce principe, ils jouissent de la liberté d'expression, de croyance, d'association et de réunion.

7. Le fait pour un assesseur ou pour un conciliateur de se placer dans une situation de nature à porter atteinte à l'intégrité, à l'indépendance ou à la dignité de la Commission ou de nature à diminuer la confiance du public envers elle est incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

SECTION II

devoirs propres à l'assesseur

8. L'assesseur agit et paraît agir de manière objective et impartiale dans l'exercice de ses fonctions.

9. L'assesseur à vacation et l'assesseur à titre temporaire ne peuvent émettre d'avis pour le compte de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, d'un employeur, d'un travailleur ou d'une association ou regroupement de travailleurs dans le cadre de dossiers relevant des domaines de compétence de la Commission.

Toutefois, le fait pour un assesseur à vacation ou pour un assesseur à titre temporaire d'émettre un avis pour le compte d'un travailleur pour qui il agit à titre de médecin qui a charge au sens de la loi n'est pas incompatible avec l'exercice de ses fonctions d'assesseur.

10. L'assesseur divulgue au commissaire auprès duquel il doit siéger tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui est susceptible de le placer dans une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

11. L'assesseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et il est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

SECTION III

devoirs propres au conciliateur

12. Le conciliateur divulgue aux parties tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui est susceptible de le placer dans une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

13. Le conciliateur s'assure que son intervention, à titre d'aide impartiale pour en arriver à un règlement, est pleinement et librement acceptée par les parties.

14. Le conciliateur informe les parties de leur droit de se retirer en tout temps du processus de conciliation.

15. Le conciliateur veille à ce que chaque partie soit informée des buts, des conditions et des limites du processus de conciliation et du fait qu'un accord au sens de l'article 429.44 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* doit être entériné par un commissaire.

16. Le conciliateur évite de faire des pressions sur une partie pour qu'elle accepte un règlement.

17. Le conciliateur suspend ou met fin à la conciliation, après avis aux parties, lorsque :

1° sa continuation risque d'être préjudiciable à une partie;

2° une partie n'est pas en mesure de la continuer ou ne la désire plus;

3° une partie n'est pas en mesure de participer à un processus de conciliation équitable pour des raisons physiques ou psychologiques;

4° le conciliateur estime peu probable la conclusion d'un règlement ou d'un accord conforme à la loi;

5° la présence d'une autre partie s'avère nécessaire.

18. Le conciliateur informe les parties des conséquences d'un règlement sur les droits et obligations qu'elles ont en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* et de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (L.R.Q., c. S-2.1).

19. Le conciliateur assure et préserve la confidentialité des échanges intervenus dans le cadre de la conciliation, à moins que les parties y renoncent.

SECTION IV

plainte

20. Une partie ou son représentant peut porter plainte au président de la Commission contre un assesseur ou un conciliateur pour un manquement au code de déontologie.

21. La plainte doit être écrite et exposer sommairement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Elle est transmise au siège de la Commission.

22. Le président peut rejeter toute plainte manifestement non fondée. Il en avise le plaignant et lui communique les motifs du rejet.

23. Si le président considère la plainte recevable, il en transmet une copie à la personne qui en fait l'objet.

24. Le président statue sur la plainte après avoir avisé la personne qui en fait l'objet, qu'elle peut, dans les sept jours, fournir ses observations.

Le président peut, s'il l'estime nécessaire, entendre la personne contre qui la plainte est dirigée.

SECTION V

disposition finale

25. Le présent code entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

annexe 4

COORDONNÉES DES BUREAUX DE LA CLP dans toutes les régions du Québec

DIRECTION RÉGIONALE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
1, rue du Terminus Est, 1er étage
ROUYN-NORANDA (Québec)
J9X 3B5
Téléphone : (819) 763-3330
Sans frais : 1 877 295-2357
Télécopieur : (819) 763-3258

DIRECTION RÉGIONALE DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES
Les Galeries Chagnon
1200, boulevard Alphonse-Desjardins, bureau 250
LÉVIS (Québec)
G6V 6Y8
Téléphone : (418) 835-4442
Sans frais : 1 877 235-2357
Télécopieur : (418) 835-4443

DIRECTION RÉGIONALE DE L'ESTRIE
200, rue Belvédère Nord, bureau 3.04
SHERBROOKE (Québec)
J1H 4A9
Téléphone : (819) 820-3080
Sans frais : 1 877 666-6164
Télécopieur : (819) 820-3009

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD
16, 1re Avenue Ouest
SAINTE-ANNE-DES-MONTS (Québec)
G4V 1B5
Téléphone : (418) 763-2075
Sans frais : 1 877 264-2357
Télécopieur : (418) 763-2191

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD
BUREAU LOCAL DE GASPÉ
96, Montée de Sandy Beach, bureau 2.01
GASPÉ (Québec)
G4X 2W4
Téléphone : (418) 360-8057
Sans frais : 1 877 256-2357
Télécopieur : (418) 360-8033

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD
BUREAU LOCAL DE RIMOUSKI
355, boulevard Saint-Germain Ouest, 2e étage
RIMOUSKI (Québec)
G5L 3N2
Téléphone : (418) 727-4276
Sans frais : 1 877 262-2357
Télécopieur : (418) 727-4274

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD
BUREAU LOCAL DE SEPT-ÎLES
Carrefour Régnault
128, rue Régnault, bureau 203
SEPT-ÎLES (Québec)
G4R 5T9
Téléphone : (418) 964-8615
Sans frais : 1 877 888-2357
Télécopieur : (418) 964-8621

DIRECTION RÉGIONALE DE LANAUDIÈRE
Édifice Louis-Cyr
440, rue Saint-Louis, 1er étage
JOLIETTE (Québec)
J6E 2Y8
Téléphone : (450) 757-7956
Sans frais : 1 800 803-0186
Télécopieur : (450) 757-7980

DIRECTION RÉGIONALE DES LAURENTIDES
500, boulevard des Laurentides, bureau 249
SAINT-JÉRÔME (Québec)
J7Z 4M2
Téléphone : (450) 569-7600
Sans frais : 1 800 803-9019
Télécopieur : (450) 569-7626

DIRECTION RÉGIONALE DE LAVAL
2800, boulevard Saint-Martin Ouest, bureau 211
LAVAL (Québec)
H7T 2S9
Téléphone : (450) 680-6244
Sans frais : 1 877 216-3994
Télécopieur : (450) 680-6261

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC
505, rue des Forges, 2e étage
TROIS-RIVIÈRES (Québec)
G9A 6H1
Téléphone : (819) 371-6058
Sans frais : 1 877 259-2357
Télécopieur : (819) 371-4930

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC
BUREAU LOCAL DE DRUMMONDVILLE
1680, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
DRUMMONDVILLE (Québec)
J2C 2G3
Téléphone : (819) 475-8513
Sans frais : 1 877 221-3746
Télécopieur : (819) 475-8490

DIRECTION RÉGIONALE DE LA MONTÉRÉGIE
1111, rue Saint-Charles Ouest
Tour de l'Est, bureau 6.54
LONGUEUIL (Québec)
J4K 5G4
Téléphone : (450) 928-5047
Sans frais : 1 800 396-0780
Télécopieur : (450) 928-7979

DIRECTION RÉGIONALE DE MONTRÉAL
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 17.401
MONTRÉAL (Québec)
H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-7188
Sans frais : 1 800 361-9593
Télécopieur : (514) 873-6778

DIRECTION RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS
107, rue Lois, bureau 100
GATINEAU (Québec)
J8Y 3R6
Téléphone : (819) 772-3342
Sans frais : 1 800 676-2281
Télécopieur : (819) 772-3474

DIRECTION RÉGIONALE DE QUÉBEC
900, place D'Youville, bureau 700
QUÉBEC (Québec)
G1R 3P7
Téléphone : (418) 644-7777
Sans frais : 1 800 463-1591
Télécopieur : (418) 644-6443

DIRECTION RÉGIONALE DU RICHELIEU-SALABERRY
1005, boulevard du Séminaire Nord, bureau 120
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU (Québec)
J3A 1R7
Téléphone : (450) 349-6252
Sans frais : 1 800 597-8049
Télécopieur : (450) 349-6137

DIRECTION RÉGIONALE DU RICHELIEU-SALABERRY
BUREAU LOCAL DE SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
157, rue Victoria, bureau 116
SALABERRY-DE-VALLEYFIELD (Québec)
J6T 1A5
Téléphone : (450) 370-6866
Sans frais : 1 800 597-6715
Télécopieur : (450) 370-6864

DIRECTION RÉGIONALE DU SAGUENAY—LAC-SAINT-JEAN
227, rue Racine Est, bureau 4.01
CHICOUTIMI (Québec)
G7H 7B4
Téléphone : (418) 698-3703
Sans frais : 1 877 263-2357
Télécopieur : (418) 698-3695

DIRECTION RÉGIONALE DE YAMASKA
1050, boulevard Casavant Ouest
Tour 2, bureau 2005
SAINT-HYACINTHE (Québec)
J2S 8B9
Téléphone : (450) 778-5670
Sans frais : 1 877 261-2357
Télécopieur : (450) 778-5691